



# Projet d'Établissement/de service 2021-2026

---

## LE PASSAGE

24 BOULEVARD DU 14 JUILLET  
10000 TROYES

☎ : 03.25.43.37.70

📠 : 03.25.43.37.71

✉ : « [secretariat.lepassage@se10.fr](mailto:secretariat.lepassage@se10.fr) »

Directeur : Éric VILLANNÉ

## Table des matières

I. Préambule au niveau associatif .....	4
II. L'histoire.....	7
A. L'histoire .....	7
B. Le projet de l'organisme gestionnaire .....	8
1. Les valeurs.....	8
2. Les orientations de l'organisme gestionnaire.....	8
III. Les missions.....	9
A. Les missions de l'établissement.....	9
B. Les textes relatifs à la catégorisation de l'établissement ou du service .....	9
C. Les schémas régionaux et départementaux.....	11
D. Les arrêtés d'autorisation / agréments / habilitations.....	12
IV. Le public et son entourage .....	12
A. Description du public accueilli .....	12
1. Les caractéristiques des personnes accueillies .....	12
2. Les besoins des personnes accueillies.....	13
B. Les évolutions des publics .....	15
C. Les relations avec l'entourage .....	16
V. La nature de l'offre de service et son organisation .....	17
A. La nature de l'offre de service .....	17
<i>Prestation 1 : Le Conseil relationnel et familial.....</i>	<i>17</i>
<i>Prestation 2 : Hébergement et accès au logement.....</i>	<i>20</i>
<i>Prestation 3: Accompagnement vers l'emploi.....</i>	<i>22</i>
<i>Prestation 4 : Accompagnement à la scolarité .....</i>	<i>23</i>
<i>Prestation 5 : Aide à la gestion du budget.....</i>	<i>25</i>
<i>Prestation 6 : Accompagnement à l'accès aux soins et à la santé. ....</i>	<i>25</i>
<i>Prestation 7 : Aide aux démarches administratives et civiques .....</i>	<i>27</i>
B. L'organisation interne de l'offre de service .....	28
1. Les modalités d'admission et de sortie .....	28
2. Les volets d'accompagnement .....	29
C. Les modalités d'organisation interne à la structure .....	31
D. L'ancrage des activités dans le territoire : partenariats et ouverture.....	32
1. Les partenaires .....	32
2. L'ouverture sur les ressources locales.....	33
VI. Les principes d'intervention.....	33
A. Les sources des principes d'intervention.....	33

B. <i>La gestion des paradoxes</i> .....	34
C. Des modalités de régulation.....	34
VII. Les professionnels et compétences mobilisés .....	35
A. Les compétences et les qualifications.....	35
B. Les fonctions et délégations.....	36
C. La dynamique du travail d'équipe et l'organisation de l'interdisciplinarité .....	37
D. Le soutien aux professionnels.....	37
VIII. Les objectifs d'évolution, de progression et de développement .....	38
A. Plan d'actions .....	38
B. Fiches action .....	41

**Annexes :**

Annexe 1 Procédure d'Admission au Passage

Annexe 2 Cartographie du partenariat du Passage

## I. Préambule au niveau associatif

---

En 2019, l'Association a entamé une évolution de sa gouvernance et de sa stratégie de développement. Elle a décidé de mieux se structurer en interne en retravaillant notamment son organisation et son fonctionnement. Le fruit de ce travail a été l'élaboration du projet associatif avec la définition de ses valeurs, de ses missions et des objectifs stratégiques. Bien que le projet associatif n'ait aucune obligation législative d'existence, il est un pilier important et incontournable de la vie et de la raison d'être de celle-ci. Sans vision, l'Association est en danger. À travers ses valeurs et missions, elle a su se définir et déterminer son essence. De plus, étant une association gestionnaire, elle donne des objectifs stratégiques à l'ensemble de ses établissements et services. Ces valeurs et objectifs stratégiques doivent se retrouver ensuite dans les projets d'établissement, soit dans le fonctionnement actuel, soit dans les objectifs à atteindre dans les projets.

En 2020, plusieurs établissements devaient revoir leur projet d'établissement. L'Association a décidé d'apporter de la cohérence et de l'harmonisation dans ce travail en choisissant de revoir tous les projets en même temps sur la base d'une démarche commune. La démarche a débuté logiquement par la réalisation des évaluations internes. Avant de se projeter, il est en effet indispensable de disposer d'une photographie de l'existant afin de pouvoir imaginer l'avenir. Les établissements et services de l'AASEAA-SE10 ont donc effectué leur évaluation interne sur la base d'un logiciel qui reprend toutes les recommandations des bonnes pratiques. Ce logiciel a été développé par le CREA. Il s'agit d'ARSENE. Ce logiciel est composé de toutes les dimensions et tous les critères permettant d'évaluer la qualité de l'accompagnement et le fonctionnement global. Les établissements disposent désormais d'un plan d'amélioration continue de la qualité qui est scandé sur plusieurs années. Il sera révisé tous les ans à l'occasion des travaux sur les budgets prévisionnels et les comptes administratifs.

Même si le principe des évaluations internes/externes va évoluer dans les mois à venir en introduisant notamment la notion de mesure d'impact, cette démarche aura permis de mettre en route une dynamique globale de démarche qualité et de révision de tous nos outils d'accompagnement conformément à la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale.

La seconde étape logique a donc été la révision des projets d'établissement dans le prolongement et sur la base des évaluations internes. Au-delà de décrire les prestations rendues au service de l'accompagnement, ces projets sont un élément important de l'avenir des établissements et services car ils tracent la voie pour les 5 années à venir. Il n'est pas un document immuable car il doit pouvoir vivre et évoluer durant ces prochaines années. Cette vie émanera de la révision annuelle des plans d'action issus de l'évaluation interne.

La révision permettra de réajuster régulièrement les objectifs du projet d'établissement et de se questionner sans attendre 5 ans, soit la durée de vie du projet pour ajuster les dispositifs d'accompagnement et de réfléchir aux évolutions nécessaires.

Les raisons d'être principales du projet d'établissement sont de décrire ce que l'on fait et d'écrire ce que l'on projette de faire dans nos objectifs. Il retranscrit le sens des actions menées et la cohérence qui gouverne le bon fonctionnement.

C'est donc dans cette cohérence globale qu'ont été travaillés les projets d'établissement de l'AASEAA-SE10.

## **Principes méthodologiques de l'actualisation du projet d'établissement.**

La réécriture du projet d'établissement du Passage s'inscrit dans les fondements de l'obligation de rédaction du projet d'établissement précisés dans l'article L.311.8 du CASF : « *Pour chaque établissement ou service social ou médico-social, il est élaboré un projet d'établissement ou de service, qui définit ses objectifs, notamment en matière de coordination, de coopération et d'évaluation des activités et de la qualité des prestations, ainsi que ses modalités d'organisation et de fonctionnement* ».

Le projet d'établissement est un outil dynamique qui garantit les droits des usagers dans la mesure où il définit les objectifs en matière de qualité des prestations et qu'il rend lisible les modes d'organisation et de fonctionnement de la structure. Il est inscrit dans une démarche participative.

La méthodologie retenue ici pour cette réécriture a été celle du consensus simple, c'est-à-dire réunir un groupe de travail interne, associant l'ensemble des professionnels, qui s'accorde sur les bonnes pratiques recommandées en tenant compte d'une analyse critique de la littérature disponible et d'un recueil des pratiques professionnelles.

Les cadres de l'association SE 10 ont été initialement formés et accompagnés par le service du CREA à la méthodologie de travail pour cette réécriture du projet d'établissement. Les modalités de suivi et révision du CREA nous ont permis de respecter le cadre légal et législatif du projet, tout en gardant la philosophie de notre service.

Au sein du Passage, nous avons effectué avec les professionnels de l'équipe des séances de réflexions collectives. Après avoir identifié et extrait des sous thèmes, des petits groupes de deux ou trois professionnels ont approfondi le travail d'analyse et d'écriture.

Les bénéficiaires ont été également associés à cette démarche. Un questionnaire anonyme d'évaluation globale des prestations proposées leur a été distribué.

Les institutions et établissements intervenant en aval dans le parcours des bénéficiaires, nous étant orientés, ont également été sollicités pour nous permettre d'évaluer la pertinence des prestations proposées au regard de leurs attentes.

L'ensemble de nos partenaires (MECS, CEF, CDE...) et nos prescripteurs ont été rencontrés dans l'objectif de repositionner notre intervention en tenant compte des évolutions observées ces dernières années dans les modalités d'accompagnement proposées aux publics en fin de parcours institutionnel.

Enfin, l'évaluation continue de la qualité réalisée grâce à l'utilisation du logiciel ARSENE, nous a permis d'identifier plus aisément nos axes d'amélioration pour les cinq prochaines années .

<b>FICHE SIGNALÉTIQUE</b>	
<b>MAISON D'ENFANTS A CARACTERE SOCIAL</b>	
Raison sociale	LE PASSAGE
Catégorie	Maisons d'Enfants à Caractère Social (MECS) Service d'Adaptation Progressive en Milieu Ouvert
Statut	Association Loi 1901 non reconnue d'utilité publique
Organisme gestionnaire	AASEAA Association Aubeoise pour la Sauvegarde de l'Enfance et de l'Adolescence et des Adultes / SE10
Adresse Téléphone, Fax Courriel	24 boulevard du 14 juillet 10 000 Troyes Tél. : 03.25.43.37.70 - Fax : 03.25.43.37.71 secretariat.lepassage@se10.fr
N° Siret	780 350 096 002 41
Date d'ouverture	1 <sup>er</sup> mai 1992
Effectifs salariés exprimés ETP	9,19
Capacité d'accueil	48 jeunes garçons et filles
Public accueilli	Adolescent(e)s et jeunes majeurs âgés de 16 à 21 ans Convention au titre de l'aide sociale à l'enfance au terme soit d'une décision judiciaire, ordonnance de placement provisoire ou jugement en assistance éducative, soit d'un contrat d'accueil provisoire signé avec les détenteurs de l'autorité parentale, soit d'un contrat jeune majeur signé avec le jeune lui-même.
Activités principales exercées	>Accompagnement socio-éducatif dans le cadre du projet personnalisé >Prise en charge dans le cadre de la vie quotidienne : hébergement, alimentation, habillement, activités socioculturelles et sportives >Élaboration, négociation des contrats jeunes majeurs soumis à l'acceptation du Département >Suivi et soutien scolaire et/ou préprofessionnel ou professionnel >Suivi par le jeune de son dossier individuel de santé >Relation avec la famille du mineur >Poursuite du travail initié par le travailleur médico-social Référent du Département >Organisation des réunions de synthèse jugées nécessaires >Élaboration de rapport intermédiaire et/ou de fin de mesure
Personnel	1 Directeur (0,30 ETP) : E. VILLANNÉ 1 Chef de service (1 ETP) : S. DONY 6 Éducateurs Spécialisés 1 Psychologue (0,19 ETP) 2 Agent d'entretien (0,67 ETP) 1 Secrétaire (1 ETP)
Financier Tarification	Président du Conseil Départemental, préfet et justice

## II. L'histoire

### A. L'histoire

Le Passage, Service d'Adaptation Progressive en Milieu Naturel a été créé en 1992 à la suite d'un diagnostic pluri-partenarial visant à quantifier et qualifier les besoins de la population 16-21 ans dans le département de l'Aube.

Ce diagnostic a été mené sous l'égide de la SE10 en collaboration avec les services de l'Aide Sociale à l'Enfance, la Protection Judiciaire de la Jeunesse, l'Éducation Nationale, la ville de Troyes, le service de Pédopsychiatrie, le Centre Départemental de l'Enfance et les établissements ou services de l'AASEAA/SE10, l'AJA (Action Jeunesse de l'Aube), l'AJD (Association Jeunesse pour Demain).

Cette étude concluait qu'une frange de la population ne bénéficiait pas de prise en charge adaptée à ses besoins.

Notre association a été chargée de créer un service devant contribuer à la promotion personnelle et sociale d'adolescents et jeunes adultes en leur assurant un accueil, un hébergement, un soutien éducatif, psychologique et financier.

À l'époque, la Directrice de l'établissement le « Pavillon », Madame Marion, a été chargée de la mise en place de la création de l'établissement du Passage.

LES DATES CLEFS		
DATES	ÉVÉNEMENTS	EFFECTIF
1992	Création du service	18
1995	Augmentation de la capacité d'accueil (et du personnel)	26
1999	Augmentation du personnel	5 ETP
2000	Augmentation de la capacité d'accueil	32
2003	Mise en place de la loi 2002-2 + démarche qualité	
2005	Augmentation de la capacité d'accueil	40
2005	Évaluation de la qualité	
2011	Enquête de satisfaction auprès du public	
2012	20 ans du service	
2013	Augmentation temporaire de la capacité	48
2014	Évaluation externe communiquée aux financeurs	
2015	Augmentation de la capacité d'accueil définitive	48

2016	Déménagement du service dans de nouveaux locaux	
2019	Reprise de la Démarche continue de la qualité en cours via l'outil ARSENE	
2021	Réécriture du Projet d'Établissement	

## B. Le projet de l'organisme gestionnaire

### 1. Les valeurs

#### L'humanisme :

- Le respect, la dignité et l'intégrité des personnes,
- La bienveillance et bienveillance (l'écoute et l'empathie),
- L'inclusion sociale (lutte contre l'exclusion).

#### L'engagement :

- Citoyen et militant,
- Innovant et créatif.

#### La solidarité :

- Justice,
- Partage.

### 2. Les orientations de l'organisme gestionnaire

#### ▪ Les missions déclinées dans le Projet Associatif 2020 :

- Représenter l'Association (interne et externe).
- Gérer l'administration, vérifier le bon fonctionnement des établissements et services, et s'assurer du suivi du plan d'amélioration de la qualité.
- Soutenir les bénéficiaires (les jeunes, les familles, les personnes en insertion, etc.).

#### ▪ Les objectifs stratégiques déclinés dans le projet Associatif 2020 :

- Mettre le jeune au **centre du dispositif** (loi 2002-2, mars 2007 et mars 2016).
- Répondre aux **besoins universels et fondamentaux** de l'enfant, du bénéficiaire.
- Passer de la promotion à **l'obligation de bienveillance**.
- Rendre efficiente la **participation des personnes** accompagnées et développer la citoyenneté.



- **Promouvoir l'Association et les Établissements** sur leur environnement et leurs partenaires.
- Promouvoir **la santé**.
- Promouvoir la **démarche qualité**, la prospective et l'innovation.
- Inscrire les établissements et services dans une démarche globale de **développement durable** (économique, social et environnemental).

### III. Les missions

---

#### A. Les missions de l'établissement

Le service du Passage a pour mission de proposer un accompagnement individualisé au plus près des besoins et attentes des bénéficiaires en s'appuyant sur les ressources territoriales. Il offre aux bénéficiaires, les prestations spécifiques nécessaires à leur accès à l'autonomie en venant compléter et poursuivre le travail engagé par les intervenants sociaux.

Son action est adaptée à chaque personne selon ses besoins et ses difficultés dans les domaines suivants : éducatif, psychologique, scolaire, formation professionnelle, insertion et hébergement. Le service est attentif à donner la place qui revient aux familles.

Il est repéré par son fonctionnement souple et par l'accompagnement individualisé qu'il propose. Il s'inscrit dans un territoire géographique adapté au public accueilli, dans le respect de l'environnement familial et social. L'objectif étant de maintenir le lien social des personnes ou de le créer pour certains.

Il est sollicité à la fois par les services de l'Aide Sociale à l'Enfance du Conseil Départemental, par les services de la DTPJJ, les magistrats et des départements extérieurs.

Le rôle de tiers du Passage permet d'activer cette ambivalence entre désir d'autonomie et le besoin souvent inassouvi, d'une relation parentale « *suffisamment bonne* »<sup>1</sup>.

Son action laisse, dans le respect des décisions judiciaires prises concernant la personne accueillie, la liberté de choix des prestations qui lui sont offertes.

#### B. Les textes relatifs à la catégorisation de l'établissement ou du service

Le Passage est tenu de se conformer au cadre législatif marqué par les lois suivantes :

**LOI 2002-2 DU 2 JANVIER 2002 DITE DE RENOVATION DE L'ACTION SOCIALE ET MEDICO-SOCIALE.**

**LES ARTICLES DU CASF ET DECRETS S'APPLIQUANT À TOUS LES ESSMS.**

---

<sup>1</sup> Référence à Donald W. WINNICOTT, pédiatre et psychanalyste.

## **TEXTES DE REFERENCE RELATIFS À L'ÉVALUATION :**

- Code de l'Action sociale et des familles :
- Décret n°2007-975 du 15 mai 2007 fixant le contenu du cahier des charges pour l'évaluation des activités et de la qualité des prestations des établissements et services sociaux et médico-sociaux,
- Décret 2010-1319 3 Novembre 2010 relatif au calendrier des évaluations,
- 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 médicosociaux.

## **TEXTES DE REFERENCE RELATIFS À LA PRISE EN CHARGE DES BÉNÉFICIAIRES CONFIES AU PASSAGE :**

- Le Passage bénéficie d'une habilitation Justice et d'un agrément du Conseil Départemental.
- Les contrats jeunes majeurs, contrats signés à la demande des bénéficiaires qui permettent à ceux-ci une protection et un accompagnement jusqu'à leurs 21 ans.
- La Loi n°2007-293 du 5 mars 2007 réformant la Protection de l'Enfance,
- Les **articles 377 et 380 du code civil** relatifs à l'exercice de l'autorité parentale,
- L'**Ordonnance n°58-1301 du 23 décembre 1958** relative à la protection de l'enfance et de l'adolescence en danger,
- La **Loi n°2007-293 du 5 mars 2007** réformant la Protection de l'Enfance qui préconise d'apporter de la souplesse au dispositif de protection en permettant une graduation des réponses pour les adapter aux différentes situations des bénéficiaires,
- La **Loi n°2016-297 du 14 mars 2016** relative à la Protection de l'Enfant et ses décrets d'application, qui met en exergue le Projet Pour l'Enfant (PPE) afin d'en faire un véritable instrument au service de l'intérêt supérieur du mineur,
- La Loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale qui a pour objet de rénover la loi n°75-535 du 30 juin 1975,
- Article 222-5-1°du CASF : Mesure administrative d'accueil provisoire au titre d'une des missions de l'Aide Sociale à l'Enfance,
- Des mesures administratives d'accueil provisoire (mission ASE, article 222-5-1 du CASF) qui prévoit un contrat administratif triparti entre la famille, l'Aide Sociale à l'Enfance et le Passage ;
- Article L.226-2-2 CASF,
- L.228-3 financement des mesures judiciaires,
- Le décret n°2010-214 du 2 mars 2010 relatif au ressort territorial, à l'organisation et aux attributions des services déconcentrés de la Protection Judiciaire de la Jeunesse,
- Le décret n°200263610 du 15 mars 2002 portant réforme de l'Article 1187 du nouveau code de procédure civile sur le contradictoire et la consultation du dossier d'assistance éducative,
- Articles 375 à 378 du Code Civil (ordonnance ou jugement d'une mesure d'assistance éducative prononcé par le Juge des Enfants au titre de l'enfance en danger),
- Conditions et partage d'informations,
- Arrêté préfectoral d'habilitation n°98-2106 en date du 2 juin 1998,
- L'article 16 Bis modifié par la loi 96-585.1996-07-01 article 6 permettant dans le cadre de la mise sous protection judiciaire de prononcer le placement d'un mineur de plus de 16 ans, ce placement pouvant se poursuivre à sa majorité à la demande de ce dernier ;

- Décret 88-949 du 6 octobre 1988 relatif à l'habilitation des personnes physiques, établissements, services ou organismes publics ou privés auxquels l'autorité judiciaire confie habituellement des mineurs,
- Décret 88-42 du 14 janvier 1988 relatif au ressort territorial, à l'organisation et aux attributions des services extérieurs de la Protection Judiciaire de la Jeunesse,
- Loi 86-17 du 6 janvier 1986 adaptant la législation sanitaire et sociale aux transferts de compétences en matière d'aide sociale et de santé, notamment l'article 49,
- La Loi n°84-422 du 6 juin 1984 relative aux droits des familles dans leurs rapports avec les services chargés de la protection de la famille et de l'enfance,
- Décret 46-734 du 16 avril 1946 relatif aux personnes, Institutions et services recevant des mineurs délinquants,
- Code de la justice des mineurs rénovant l'Ordonnance du 2 février 45 relative à l'enfance délinquante notamment l'article 39.

L'existence légale du Passage est liée aux documents de références suivants :

- Code de l'Action Sociale et des Familles ;
- Code Civil ;
- Habilitation de l'Aide Sociale à l'Enfance : Convention relative à la participation du Passage du 27/05/2004;
- Arrêté d'autorisation du 28/02/2005 ;
- Arrêté d'Habilitation Justice du 11/07/2019 ;
- Arrêté d'extension de la capacité du service du 28/02/2005;
- Code du Travail ;
- Convention Collective Nationale du Travail du 13.03.1966.

## C. Les schémas régionaux et départementaux

Le service est inscrit dans le Schéma Départemental conjoint de la Protection de l'Enfance de l'Aube. Lors de l'Assemblée Générale de l'AASEAA-SE10 en septembre 2020, le Conseil Départemental a évoqué la mise en œuvre de groupes de travail auxquels le service du Passage a pu participer en 2021. L'établissement a ainsi été associé à des réflexions sur l'insertion et l'autonomie des jeunes confiés au Département.

Les bénéficiaires du Passage ont également été sollicités et associés à cette réflexion sur l'autonomie et l'insertion des jeunes. Un temps d'échange collectif avec les bénéficiaires volontaires a été animé par la chargée de mission insertion jeunes du Département. Cet échange a été très fructueux et apprécié aussi bien par les bénéficiaires que par les professionnels encadrant.

Pour ne citer que les participations les plus récentes, en 2021, quatre éducateurs et les deux cadres de direction ont participé aux commissions organisées par le Département et la DTPJJ, sur les thèmes suivants :

- « Insertion-Autonomie des jeunes confiés »
- « Insertion-Autonomie des jeunes confiés- majeurs /Contrat jeune majeur»
- « Transformation et mise en œuvre du CJPM »

## D. Les arrêtés d'autorisation / agréments / habilitations

- Autorisation d'ouverture CROSM en 1992.
- Autorisation de fonctionner suite au rapport de visite de conformité CD10/DPJJ : 01/09/2016.

### **La gestion de ce service est soumise à une double autorisation :**

- L'habilitation de la Protection Judiciaire de la Jeunesse (P.J.J), renouvellement d'habilitation du service 11 juillet 2019.
- L'agrément du Conseil Départemental, Convention Conseil Général de l'Aube/AASEAA 27 mai 2004.
- Convention fixant les modalités de participation au dispositif de protection de l'enfance février 2013.

Le Passage répond ainsi aux demandes de ces deux prescripteurs dans l'accueil des bénéficiaires.

## IV. Le public et son entourage

---

### A. Description du public accueilli

#### 1. *Les caractéristiques des personnes accueillies*

Le service accueil des bénéficiaires âgés de 16 à 21 ans ayant des besoins d'accueil, d'hébergement, de soutien éducatif, psychologique et financier. Ils sont issus soit d'autres établissements (MECS, foyer d'hébergement, structures PJJ), de famille d'accueil, de famille élargie ou pour certains sans domiciles fixes. Le service est mixte.

Même si nous avons à faire à une population ayant pour la majorité un long passé institutionnel, la notion de libre adhésion inhérente aux modalités d'accueil dans notre service est révélatrice d'un public en capacité d'effectuer le choix de l'établissement, de se projeter dans un avenir proche, d'être partie prenante de l'accompagnement éducatif.

Les caractéristiques des personnes accueillies sont multiples, pour la plupart : un vécu traumatique (violences intrafamiliales, victimes d'abus, etc), des situations de rupture avec leur famille naturelle ou famille d'accueil, des mineurs isolés, des jeunes auteurs de violences ayant un accompagnement par la PJJ, etc...

Ce sont pour la grande majorité des personnes présentant des troubles du comportement d'ordre social, sexuel et/ou psychologique.

Les violences verbales et physiques ainsi que les passages à l'acte pouvant les conduire dans des situations de délinquance et des comportements autodestructeurs (automutilations, addictions, tentatives de suicide,...), illustrent cette mise en danger.

Ils sont souvent déscolarisés depuis un long moment ou connaissent un taux d'absentéisme élevé ou n'ont pas d'activité professionnelle. Ils n'ont en général aucun diplôme ni aucune qualification ainsi qu'une absence de projet à long terme.

Les bénéficiaires accompagnés par le Passage n'ont pas l'autonomie psychique suffisante afin de se protéger et peuvent s'exposer à des situations de danger. Leur construction psycho-affective est bien souvent carencée, associée parfois à une perte de repère de par leur parcours émaillé de ruptures.

De par sa position dans le parcours de vie des bénéficiaires, le service reçoit des adolescents et jeunes adultes caractérisés pour majorité par un passé institutionnel lourd et devant compléter leurs acquis avant d'envisager de vivre en totale autonomie. Ils ont besoin d'être accompagné pour concrétiser une démarche d'insertion déjà entamée.

## *2. Les besoins des personnes accueillies*

Les personnes que nous recevons sont, pour la plupart, majeures ou proche de l'être, elles sont devenues ou deviennent ainsi, civilement responsables. Ce nouvel espace est aussi désirable qu'angoissant car elles ne bénéficient pas ou peu du soutien de personnes ressources.

Leurs attitudes et leurs comportements traduisent souvent des zones d'ombre, de conflits non résolus, des blessures intérieures et autant de difficultés à les élaborer. Il leur faut pourtant « devenir autonome » dans un temps imparti par la mesure judiciaire ou administrative. L'enjeu est de taille.

Elles doivent rapidement prendre des décisions, gérer leur temps, gérer un budget, gérer des situations administratives, pour elles compliquées, et mettre en place leur insertion socioprofessionnelle.

Or, ces jeunes manquent cruellement de confiance en eux. Ils ont souvent une image très négative d'eux-mêmes. Certains n'ont pas de désirs propres.

Ils sont dans l'incapacité de se projeter dans un avenir proche. Ils ont pour la plupart, peu de références parentales stables et encourageantes, ce qui justifie d'ailleurs l'aide qu'ils demandent et à laquelle la loi leur fait droit. Ils n'ont, pour certains, pas fait le deuil d'une « famille idéale » et n'ont d'autre choix que d'apprendre à composer avec leur appartenance familiale.

Pour ceux qui ont connu des parcours ponctués de ruptures successives (famille, famille d'accueil, institutions, etc.), ils présentent bien souvent un profil abandonnique.

Certains d'entre eux fonctionnent sur un mode relationnel violent, suspicieux à l'égard des adultes, car ils ne font plus confiance. Le monde extérieur reste encore un espace peu sécurisant, tel que celui du travail où les règles, les horaires, l'efficacité demandée deviennent vite une contrainte qu'ils rejettent.

Une partie non négligeable des jeunes que nous accueillons a été victime et/ou auteur de violences sexuelles.

Certains ne parviennent pas à se détacher de cette image. Ils s'exposent par leur attitude à l'égard d'autrui, à des risques de reproduction de comportements déviants. Ils ne disposent pas de références stables, ni même de ressources en termes d'identification, de représentation ou de ressemblance.

Les problèmes se complexifient lorsque d'autres troubles s'ajoutent. Il s'agit de jeunes souffrant d'addictions (alcool, stupéfiants, médicaments, jeux, etc.) dont les consommations entravent leur projet de vie. Certains reconnaissent leurs consommations, d'autres non. Une démarche de soins peut être entamée s'il n'y a pas une dénégation de leur situation.

Certains jeunes bénéficient d'une Reconnaissance de la Qualité de Travailleurs Handicapés (RQTH).

Nous recevons également des mineurs sous-main de justice pour lesquels la structure a dû, en 2009, adapter ses prestations et son organisation. Ces adaptations pour répondre aux exigences du cadre pénal sont maintenant pleinement intégrées au Projet d'Établissement.

Nous accompagnons aussi les mineurs et majeurs isolés suite à la disparition des parents ou dans le cadre de demandes d'asile. Pour ces derniers, la complexité de la situation juridique occasionne des effets psychopathologiques (procédure, injonction à témoigner, conflit de loyauté, isolement relationnel, etc).

Dans tous les cas, pour ces jeunes, les liens affectifs ont été mis à mal et il leur est donc très difficile de se construire un avenir sur des « fondations instables ».

Pour l'ensemble de ce public reçu, cet isolement affectif ainsi que l'absence de désir, de projection vers l'avenir sont des problématiques très importantes à considérer dans le service.

Les bénéficiaires du Passage ont besoin d'un cadre sécurisant, ils ont besoin d'être accompagné dans leur quotidien mais surtout d'acquérir suffisamment d'autonomie pour être « adapté » dans la société.

Le besoin en soins est également présent. Nous proposons un accompagnement thérapeutique face à la gestion des émotions.

L'équipe éducative accompagne par le « faire avec », dans des situations concrètes, les éducateurs réalisent souvent avec eux de nombreuses démarches (administratives, courses, prise de rendez-vous médicaux, etc).

*« L'intérêt de la notion de droits de l'enfant est qu'elle met l'accent sur ses besoins les plus essentiels. Les droits de l'enfant sont universels et favorisent son épanouissement, son expression ou encore sa confiance en soi. Ces éléments permettent aux enfants de devenir des adultes autonomes et bien insérés dans la société ».<sup>2</sup>*

---

<sup>2</sup> Extrait du rapport du Dr Marie-Paule MARTIN-BLACHAIS du 28 février 2017, remis à Mme Laurence ROSSIGNOL, Ministre des familles, de l'enfant et des droits des femmes.

## B. Les évolutions des publics

La répartition des accueils par sexe, par âge et par origine géographique n'évolue pas depuis plusieurs années. Nous recevons un public exclusivement départemental majoritairement féminin et majeur.

De même, à l'étude des motifs d'orientation vers le service ces dernières années, nous constatons que les motivations varient peu. La majorité des dossiers font mention, de problématique d'ordre psychologique, de délinquance, de jeunes acteurs ou victimes, de besoin de protection...

Cette stabilité apparente dans les motivations amenant à l'orientation se doit d'être approfondie. Pour évoquer l'évolution du public, nous ne pouvons nous cantonner à des énoncés généraux. Il semble plus pertinent de rechercher l'évolution des besoins recensés auprès des bénéficiaires.

L'accompagnement éducatif s'est enrichi d'un travail de réflexion de prise en compte de la globalité du jeune. Il est en effet primordial de ne pas les percevoir uniquement sous le prisme de leurs problématiques principales (victimes de violences, toxicomanie, ...).

En partant de ce postulat, nous préférons parler de besoin du public que nous devons prendre en compte. Pour ce faire, nous pouvons offrir un espace sécurisant, un espace d'écoute et de paroles, une orientation vers des soins spécifiques.

BESOIN D'ACCOMPAGNEMENT VERS DES DEMARCHES DE SOINS							
Années	Soins Addictologie (ALT, ANPAA)	Soins psychologiques	Soins Psychiatriques	Soins Médicaux lourds	MDPH	Curatelle	Total
2015	5	6	2	4	2	2	21
2016	3	10	3	15	3	3	37
2017	6	10	5	16	5	3	46
2018	4	14	4	29	5	5	61
2019	1	12	2	27	5	5	52
2020	1	12	3	29	4	6	55

Le tableau ci-dessus permet sur cinq années de comptabiliser, selon six critères, les accompagnements effectués vers des partenaires du soin ou institutions de protection.

- Les soins en addictologie : Les accompagnements vers ces démarches spécifiques restent très variables. La diminution constatée entre 2015 et 2020 ne peut être comprise comme une diminution des consommations chez les jeunes reçus. Les prises de toxiques restent d'actualité mais leurs prises en compte ne s'effectuent pas uniquement par nos partenaires traditionnels (ALT, ANPAA), d'autres intervenants sont sollicités (psychologues et médecins traitants).

- Les soins psychologiques : Les accompagnements vers ce type de soins en interne ou externe a plus que doublé en cinq ans et se stabilise à un niveau important correspondant au quart du public accueilli annuellement.

- Les soins psychiques : Malgré des besoins régulièrement recensés, l'évolution des besoins d'accès aux soins vers le secteur psychiatrique reste conjoncturelle.

- Les soins médicaux lourds : Ce critère regroupe l'ensemble des besoins en soins prenant en compte les maladies ou accidents impactant fortement l'évolution (le bien vivre) des bénéficiaires.

Nous parlons ici, pour exemple, de troubles alimentaires, troubles du sommeil, diabète, soins post opératoire ou réparateurs, accompagnement à la grossesse et en général tous soins prodigués par un spécialiste.

Ces types d'accompagnement ont, en cinq ans, subi une hausse impressionnante nous amenant à parfois monopoliser nos interventions sur ces besoins en laissant en suspens d'autres démarches à visée d'insertion.

- MDPH : Le nombre de personnes accueillies bénéficiant d'une reconnaissance par la MDPH a doublé depuis 2015. Nous devons en parallèle préciser que nous sommes également appelés à accompagner des bénéficiaires pour déposer un dossier auprès de cet organisme. Cette démarche s'effectue bien tardivement dans le parcours des bénéficiaires et n'est pas comptabilisée ici car inachevée.

- Curatelle : L'accompagnement de personnes fragiles ayant besoin d'une protection adaptée et également en augmentation depuis 2015.

Au regard du suivi sur cinq ans des critères sélectionnés, nous pouvons constater que si les motifs d'orientation vers notre établissement ont peu changé, les besoins recensés ont à l'inverse fortement évolué.

Le besoin d'accompagnement dans une démarche de soins a plus que doublé. Pour une majorité des bénéficiaires, l'accession à l'autonomie ne peut se concevoir que s'ils peuvent recevoir des soins réparateurs, traitant leurs divers maux.

## C. Les relations avec l'entourage

Dans le cadre d'accueil de mineurs, nous engageons un travail avec les parents ou la famille du bénéficiaire quand ceux-ci sont présents et détenteurs de l'autorité parentale. Les représentants légaux signent avec notre service un contrat de séjour, aucun document n'est signé pour les mineurs sans l'autorisation parentale.

Seulement si les bénéficiaires le souhaitent, nous pouvons les aider dans leurs relations familiales, engager une action de médiation dans l'objectif de soutenir une communication adaptée entre les membres de la famille, de favoriser la verbalisation de la subjectivité de chacun, d'identifier des personnes ressources.

Pour ce public ayant un vécu souvent traumatique, la compréhension de leur histoire est un premier pas permettant d'appréhender leur place dans la dynamique familiale. De par leur âge, les bénéficiaires, au-delà du cercle familial, développent une vie sociale que nous nous devons de prendre en considération.



En veillant à ne jamais se montrer intrusif, l'équipe pluridisciplinaire répond aux demandes d'accompagnement ou de conseil dans le cadre des relations amicales ou amoureuses. Nous devons ainsi parfois tenir compte dans notre accompagnement de situation de couple nous amenant à travailler des projets de vie en commun.

Les éducateurs peuvent apporter des conseils dans les relations avec les autres tout en restant vigilant à la bonne qualité de son entourage pour le bénéficiaire.

## V. La nature de l'offre de service et son organisation

---

### A. La nature de l'offre de service

Entre 2003 et 2017, un psychosociologue, M. Jean-René LOUBAT, a accompagné l'ensemble de l'équipe dans sa réflexion visant à écrire les projets d'établissements successifs et avant tout à mettre en œuvre le processus de démarche continue de la qualité.

Les travaux effectués sous sa direction ont permis d'affirmer l'identité propre de l'établissement. Ils ont également permis de donner un sens à notre mission professionnelle en réaffirmant des valeurs partagées, l'équité, le respect mutuel, la justice, la qualité et l'engagement.

*« Le projet de vie des personnes doit être la pierre angulaire de l'accompagnement proposé, ce postulat permet de transformer la relation prestataire/bénéficiaire en une relation de service à part entière ».*

La réécriture du projet d'établissement a amené l'ensemble de l'équipe à requestionner leur pratique, à la décrire, à la décrypter pour arriver à définir une pratique professionnelle empreinte d'une philosophie propre : **encourager, valoriser, accompagner le jeune pour l'aider à faire des choix, lui permettre d'élaborer des projets réalisables, les respecter et accompagner leur mise en œuvre.**

Nommé coaching social dans notre précédent projet d'établissement, nous nous sommes aperçus que ce terme, quelque peu galvaudé, pouvait paraître réducteur de nos actions. En effet, les éducateurs au-delà du conseil relationnel, apportent un soutien, une écoute, ils « portent » parfois le bénéficiaire qui peut perdre pieds momentanément, ils accompagnent, ils aident.

L'action du passage est déployée au sein de sept prestations que nous détaillons dans la nature de l'offre de service.

#### *Prestation 1 : Le Conseil relationnel et familial*

Cette prestation offre un espace d'expression au bénéficiaire, à ses représentants légaux et à toute personne ayant de l'importance dans son existence (famille élargie, ami(e) ...). Elle permet de leur donner des conseils dans leurs relations avec les autres, sur leur présentation et leur comportement.

Elle vise à l'amélioration de la confiance en soi, de l'estime de soi, de la prise d'initiative et de l'apprentissage à la gestion des émotions et des réactions (stress, angoisse...).

- **Les relations familiales :**

Le service prête attention à la situation familiale du bénéficiaire. Pour les majeurs, le travail avec la famille se fait à leur demande. Pour les mineurs, les détenteurs de l'autorité parentale sont associés à la mise en œuvre du Projet Personnalisé.

Le service aide le bénéficiaire, s'il le souhaite, à clarifier sa place et ses liens au sein de sa famille naturelle, de sa famille d'accueil ou de celle qu'il crée. Une aide peut lui être également apportée s'il désire maintenir ou renouer des liens familiaux ou, au contraire, mettre de la distance avec sa famille. Si besoin, une médiation lui est proposée en interne ou par le biais d'un intervenant extérieur.

Le Passage propose une information et un accompagnement pour les démarches administratives en matière de recherche et de compréhension de l'histoire familiale. Si le bénéficiaire le souhaite, des entretiens approfondis avec un psychologue (du service ou des services partenaires) peuvent être engagés dans le cadre de ces démarches.

Nous proposons également de les accompagner dans la consultation de leur dossier auprès des administrations concernées (motif de placement, etc).

- **La présentation de soi, les conduites sociales et les relations publiques :**

Un conseil est prodigué en matière de présentation de soi et de valorisation de soi : look, hygiène corporelle, esthétique; ainsi qu'en matière de postures et contenance, rituels de politesse et de convenances sociales, expression et langage, transmissions de valeurs et notions de respect.

- **Les relations personnelles :**

Un conseil est proposé au bénéficiaire concernant ses relations sociales : partenaires, amis, camarades.

Si besoin, les coordonnées d'autres intervenants proposant des compétences spécifiques lui sont fournies : conseiller conjugal, sexologue, maison de la famille, etc. Des conseils en matière de relations affectives peuvent être proposés, voire une médiation, dans la relation de couple.

Nous offrons une écoute personnalisée, ainsi qu'un réconfort face aux situations difficiles. Un soutien moral est assuré par l'équipe éducative et psychologique par la psychologue du service, à la demande du bénéficiaire ou sur proposition de l'équipe.

- **Un accueil personnalisé, un espace d'écoute et une présence réconfortante :**

Un protocole d'accueil personnalisé est assuré. Le service se montre disponible à toute demande urgente (détresse psychologique, physique, médicale, du bénéficiaire) pendant les temps d'ouverture.

Les éducateurs peuvent proposer une rencontre au domicile ou dans un autre lieu garantissant la confidentialité et la tranquillité.

Sa situation « émotionnelle » est rapidement prise en compte et des attitudes adaptées à son état et à sa situation lui sont proposées. En cas de besoin, l'entretien peut être mené par deux membres du personnel. Des moyens seront mis en place pour traiter la situation (maintien du lien, vigilance, etc.)

Une permanence téléphonique d'urgence est assurée uniquement les week-ends et jours fériés pour permettre aux bénéficiaires en difficulté de chercher soutien, conseil et assistance auprès d'un éducateur. En semaine sur les créneaux de fermeture du service, les jeunes doivent différer de quelques heures leurs demandes ou s'adresser directement aux organismes de droits communs compétents.

- **La gestion des émotions et l'affirmation de soi :**

En prévision de certaines situations stressantes, une préparation peut être proposée par le biais de jeux de rôle. S'il éprouve des difficultés à gérer son stress ou ses émotions, un accompagnement physique lui est proposé.

Nous effectuons ensuite un retour sur situation, assorti d'une analyse des événements et d'un conseil approprié.

Si le bénéficiaire se trouve trop envahi par ses états émotionnels, des rencontres avec notre psychologue sont proposées.

En cas de situations extrêmes, l'intervention d'un service médical ou d'un service de police est sollicitée.

- **L'accompagnement psychologique aux situations difficiles :**

S'il est hospitalisé, nous lui rendons visite. S'il se met en danger, un accompagnement à l'hospitalisation ou à une démarche de soin est assuré.

En situation de grossesse, un soutien spécifique est prodigué en collaboration étroite avec les services habilités.

Les ruptures amoureuses, affectives font l'objet d'une attention particulière.

S'il est victime d'agression ou de vol, il est soutenu moralement et accompagné dans ses diverses démarches.

Lors d'une sortie délicate du dispositif, un accompagnement est également proposé.

Des visites en prison sont assurées si nécessaire.

Un soutien spécifique est apporté aux mineurs/majeurs isolés en raison tant de la complexité de leur situation juridique qu'aux conséquences socio-psychologiques liées à l'absence de soutien familial et pour certains à leurs parcours migratoires.

En cas de décès d'un proche du bénéficiaire, un accompagnement au deuil est assuré s'il le souhaite.

- **L'aide à la décision :**

Lorsque le bénéficiaire doit prendre une décision lourde de conséquence, une aide lui est apportée : un réseau de partenaires compétents lui est proposé en fonction du domaine concerné ainsi qu'une méthode pour effectuer son choix (avantages, inconvénients, conséquences à terme, expériences, informations, etc.).

À l'issue de la démarche, il lui est demandé s'il se sent capable de prendre la décision, de l'argumenter et d'en assumer les conséquences.

Quoi qu'il en soit, il est clairement verbalisé au bénéficiaire que les suites de sa décision seront travaillées avec lui et prises en compte, le droit à l'erreur est une de nos valeurs éducatives prônées.

### *Prestation 2 : Hébergement et accès au logement*

L'hébergement représente un outil éducatif qui s'inscrit dans la progression vers l'autonomie du bénéficiaire en tenant compte des contraintes extérieures. La progression réside dans le suivi et l'amène à prendre de plus en plus de responsabilité dans la gestion de son logement.

Le Passage propose des formules d'hébergement diversifiées afin de répondre au mieux aux besoins et problématiques de chacun des jeunes accueillis : foyers de jeunes travailleurs (FJT), résidences sociales, appartements du service ou appartements loués au nom du jeune, colocation choisie.

- **Les Foyers de Jeunes Travailleurs (FJT), résidences universitaires ou résidences sociales :**

Certains établissements offrent un cadre sécurisant qui permet une adaptation plus « sereine ». Alors que le bénéficiaire se retrouve subitement seul à gérer la vie quotidienne, il bénéficie d'un personnel présent, capable de répondre à des questions pratiques.

Les FJT et résidences sociales facilitent l'accès à un hébergement autonome. Il est à noter que l'attribution d'une chambre en FJT dépend également des disponibilités.

Ce mode d'hébergement est souvent, pour le bénéficiaire, sa première expérience de vie en autonomie, en dehors de la famille ou de structures éducatives. C'est à ce moment qu'il est confronté à la solitude, à la gestion du quotidien. L'équipe éducative du Passage explique, accompagne, encourage le bénéficiaire dans le développement de ses compétences personnelles.

- **Les appartements individuels :**

L'accès à un appartement s'inscrit dans la progression du Projet Personnalisé ou dans une dynamisation de ses projets.

Le service met à disposition des logements individuels de type studio ou F1 loués par l'association SE10. Ces logements sont aménagés par le service avec le bénéficiaire. L'accès à ces appartements fait l'objet d'une convention incluant état des lieux, inventaire et versement d'une caution. Une participation au loyer et charges est proposée sous forme de barème en fonction de leurs ressources. L'objectif étant de se rapprocher au mieux de la réalité.

Le bénéficiaire du logement en assume le quotidien, c'est-à-dire l'entretien, les courses, les démarches administratives. Il est sensibilisé au paiement des fournitures en gaz et électricité, à la gestion des visites, du temps libre, des relations avec le voisinage.

Cet outil éducatif favorise l'apprentissage et l'acquisition de la quotidienneté, nécessaire pour accéder éventuellement à son propre logement. Il est également un outil indéniable de valorisation de l'estime de soi. Cette expérience de vivre en appartement est l'opportunité pour aller plus loin dans la gestion administrative et financière. L'accès à ce type de logement pour le bénéficiaire est synonyme de progression dans son parcours souvent chaotique.

- **Le logement personnel :**

Selon l'évolution du projet personnalisé, nous pouvons accompagner le bénéficiaire vers l'accession à son propre logement.

Cette formule peut s'inscrire dans une logique de progression. Elle permet au jeune d'apprendre à assumer seul un logement, tout en prenant appui sur notre service (meubles prêtés, factures de loyer prises en charge par le service avant attribution de l'APL...).

Au préalable, le bénéficiaire est amené à se procurer le matériel de base pour son aménagement, à prévoir le dépôt de garantie, l'assurance, l'ouverture des compteurs à son nom.

Cette étape permet alors d'effectuer un réel soutien à la gestion financière et administrative.

D'autres solutions d'hébergement peuvent être envisagées pour répondre aux attentes des bénéficiaires (vie en couple, colocation, séjour en famille).

Un travail d'orientation est effectué les mois précédents sa sortie pour les bénéficiaires en fin de mesure.

#### L'évolution du parc locatif à disposition et ses répercussions sur l'offre de service.

Dans le cadre de sa procédure d'admission, le « postulant », au vu de son projet de vie, est appelé à réfléchir sur le mode d'hébergement le plus adapté à sa situation.

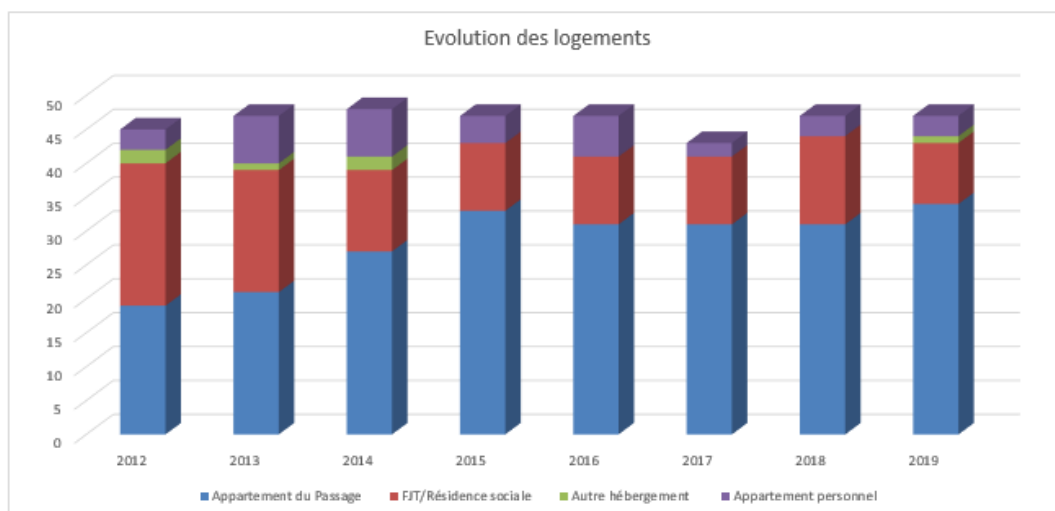
Selon son âge, son degré d'autonomie et sa problématique, nous recherchons avec lui le type d'hébergement correspondant à ses besoins.

Une évolution constatée depuis 10 ans concernant le parc locatif à disposition sur l'agglomération Troyenne nous amène toutefois dans ce projet d'établissement à moduler ce propos. Nous devons en effet préciser que des restrictions se doivent d'être apportées concernant une réelle possibilité de choix.

Comme présenté dans le tableau ci-dessous, en 9 ans nous avons vu disparaître les possibilités d'hébergements en Foyers Jeunes Travailleurs et Résidences Sociales au profit d'appartements.

## Evolution du type d'hébergement depuis 2012

	au 31 dec 2012	au 31 dec 2013	au 31 dec 2014	au 31 dec 2015	au 31 dec 2016	au 31 dec 2017	au 31 dec 2018	au 31 dec 2019
Appartement du Passage	19	21	27	33	31	31	31	34
Dont meublés	0	4	4	4	4	4	4	4
FJT/Résidence sociale	21	18	12	10	10	10	13	9
Autre hébergement	2	1	2	0	0	0	0	1
Appartement personnel	3	7	7	4	6	2	3	3
<b>TOTAL</b>	<b>42</b>	<b>40</b>	<b>48</b>	<b>47</b>	<b>47</b>	<b>43</b>	<b>47</b>	<b>47</b>



La fermeture de deux Foyers Jeunes Travailleurs dans l'agglomération Troyenne et les nouvelles directives réduisant pour certains et interdisant pour d'autres l'accueil du public mineur ont impacté directement les modalités d'accès à la prestation, hébergement et accès au logement.

De 50% d'accompagnement en appartement individuel en 2012, nous arrivons en 2019 à 80% sur ce type d'habitat.

Cette évolution progressive a dû être prise en compte par l'établissement car elle restreint notre capacité de proposer des solutions d'hébergements variées. Elle nous amène avant tout à bien évaluer lors de la procédure d'admission les besoins du bénéficiaire et sa capacité à vivre en appartement sans présence permanente d'un adulte.

### *Prestation 3: Accompagnement vers l'emploi*

À leur admission, les bénéficiaires se trouvent dans différentes situations par rapport à l'insertion professionnelle. Certains sont scolarisés ou en formation professionnelle, d'autres ont un diplôme et souhaitent trouver un emploi. D'autres encore ont quitté l'école sans aucun diplôme ou aucune formation. Parmi ces derniers, certains souhaitent se former, et d'autres veulent rechercher un emploi directement. Pour cette raison, nous accompagnons :

- **La recherche d'emploi :**

Cette prestation s'articule en premier lieu autour des dispositifs de droit commun, à savoir Pôle Emploi et la Mission Locale.

Ainsi, à son admission, nous demandons au bénéficiaire de faire les démarches d'inscription si elles ne sont pas déjà faites. Notre accompagnement permet une fréquence rapprochée des démarches de recherche d'emploi.

Une série d'entretiens destinés à réaliser un état des lieux de la situation au regard du travail est proposée au bénéficiaire (parcours scolaire, aspirations, mode de transport, etc.).

Une aide à la rédaction de CV et de lettres de motivation est proposée ainsi qu'une aide à l'exploitation des offres d'emploi. Nous pouvons les accompagner auprès des agences d'intérim.

Un entraînement à l'entretien téléphonique ainsi qu'à l'entretien d'embauche est proposé. Le bénéficiaire peut être accompagné physiquement dans ses recherches d'emploi.

Le Passage fournit une aide logistique en mettant à disposition presse, ordinateur, photocopieur et une aide financière pour l'achat de vêtements et matériels professionnels.

Afin de favoriser la mobilité nécessaire à l'accès à l'emploi, un prêt peut être accordé au bénéficiaire pour l'achat d'un vélo, trottinette ou d'un scooter, etc.

- **L'expérience de l'emploi :**

Des conseils de savoir être en entreprise sont dispensés : tenue vestimentaire, respect des horaires, les rapports à la hiérarchie, relation en équipe, etc.

Les bénéficiaires peuvent nous solliciter pour des informations sur leur contrat de travail, sur leurs droits. Si nécessaire, nous les orientons auprès des administrations compétentes.

Des rencontres avec des professionnels peuvent leur être proposées.

Un accompagnement lors de démarches de recours est proposé, que cela soit par une médiation auprès de l'employeur ou en favorisant un accès au droit en cas de litige.

- **La formation professionnelle :**

Le Passage accompagne le bénéficiaire dans l'élaboration de son projet de formation en concertation avec la Mission Locale (recherche d'informations, prise de contact avec les organismes).

Un lien est assuré avec les centres de formation. Si besoin, une médiation est assurée. Le service peut participer au financement d'une formation.

#### *Prestation 4 : Accompagnement à la scolarité*

L'accompagnement à la scolarité répond à différentes situations : celle des jeunes en situation scolaire à leur admission au Passage, celle des jeunes sortis du système scolaire et qui souhaitent s'y réinscrire, ou effectuer une remise à niveau. Trois axes sont donc proposés : le suivi de la scolarité, le soutien scolaire et l'aide à l' (ré)-orientation.

- **Le suivi de la scolarité :**

Le Passage s'assure que le bénéficiaire dispose de tout le matériel nécessaire en lui assurant le financement des fournitures, des livres, des supports pédagogiques supplémentaires (annales d'examens, récapitulatifs de programmes, etc.).

Le service incite les élèves à l'assiduité et encourage leur investissement dans le but de favoriser la réussite de leur projet scolaire. Les copies des relevés et bulletins de notes sont consultés et commentés avec l'intéressé(e), et pour les mineurs, avec les représentants légaux s'ils sont présents.

Nous invitons les parents à s'intéresser à la scolarité de leur enfant.

Les éducateurs vont à la rencontre des professionnels de l'établissement pour faire le point sur la situation du bénéficiaire et invitent le représentant légal à se joindre à ces démarches.

Une médiation est proposée en cas de tensions et de difficultés diverses entre l'établissement et le jeune.

- **Le soutien scolaire :**

Une aide méthodologique à l'organisation du travail scolaire est proposée en lien avec les professeurs.

Le service propose une aide dans la réalisation de travaux scolaires (dossiers, dissertations, etc.), dans la simulation d'épreuves orales.

Pour les personnes ne maîtrisant pas ou peu la langue française, nous leur proposons un dispositif adapté d'apprentissage du français langue étrangère (FLE) en lycée ou auprès de l'association « l'accord parfait ».

Le service permet au bénéficiaire de faire appel à une aide spécifique et extérieure (gratuite ou non). Nous en assurons le financement dans certaines conditions.

Nous mettons à la disposition des bénéficiaires un bureau avec ordinateur au sein du service.

Le service du CNED peut être proposé pour encadrer les élèves souffrant de phobie scolaire.

- **L'aide à l'orientation :**

Une aide à la préparation de son orientation scolaire est proposée au bénéficiaire : accompagnement au Centre d'Information et d'Orientation, information sur les forums des métiers et journées portes ouvertes, rencontres avec des professionnels, aide à l'inscription Parcoursup.

Dans le cadre d'un projet de re-scolarisation, le service peut proposer une remise à niveau par le biais des organismes de droit commun ou d'une inscription au CNED avec accompagnement personnalisé (ex : École des Enfants Malades de l'Aube, GRETA, etc.).



### *Prestation 5 : Aide à la gestion du budget*

Le Passage propose une aide financière au bénéficiaire pour répondre à ses besoins fondamentaux (hébergement, habillement, alimentation, hygiène, soins, transport, frais de scolarité et d'insertion, argent de poche...). Cette aide est adaptée à ses ressources, plafonnée et respectueuse des montants définis par le Conseil Départemental de l'Aube.

La gestion du budget est souvent une découverte pour le bénéficiaire qui expérimente ses capacités à se projeter, à se faire confiance, à se mettre des limites. Cette démarche relève d'un réel apprentissage. Ainsi, le rythme et le mode de versement sont fonction de son degré d'autonomie.

Le service propose également au bénéficiaire un conseil en matière de gestion de son budget :

- ✓ Établissement avec lui d'un budget mensuel prévisionnel ajusté à ses besoins fondamentaux et à sa situation socio-économique.
- ✓ Si nécessaire, en accord avec le bénéficiaire, une étude de ses dépenses est réalisée afin de comprendre les déséquilibres budgétaires.

Le Passage propose au bénéficiaire un conseil en consommation et l'accompagne si besoin pour réaliser des courses. Il peut également l'aider à établir des choix, des projets de consommation (permis de conduire, vélos, scooters, mobilier, électroménager, etc.) et à réaliser les économies nécessaires. Un prêt peut lui être octroyé pour financer ce type de projet. Un échéancier de remboursement est cosigné entre le bénéficiaire et le service tenant compte de la durée de la mesure.

En cas d'endettement, le service dresse un état des lieux de sa situation financière et peut lui proposer une avance sur budget. Nous pouvons également l'accompagner pour établir un dossier de surendettement et dans la négociation avec les acteurs concernés.

Le Passage propose au bénéficiaire une information concernant les conditions d'ouverture et de fonctionnement d'un compte bancaire (compréhension des relevés, utilisation de la carte bancaire, etc.). Le service peut l'accompagner pour l'ouverture des comptes, l'obtention d'une carte de crédit ou d'un prêt si besoin.

L'attribution d'aides financières fait l'objet d'une procédure clairement définie.

### *Prestation 6 : Accompagnement à l'accès aux soins et à la santé.*

Le travail des éducateurs est avant tout axé sur la notion de « prendre soin de soi » : Le « care » et le « cure ».

Le « care » : des soins coutumiers et habituels liés aux fonctions de la vie (entretien et continuité de la vie). Une dimension perceptive par laquelle l'éducateur va « faire attention à, va se soucier de » et nourrir d'énergie la personne.

Le « cure » : des soins liés aux besoins de réparer ce qui fait obstacle ou des soins de traitement. Une dimension de l'action par laquelle l'éducateur va « s'occuper de, va prendre soin ».

L'éducateur prodigue donc des conseils pour que le bénéficiaire prenne soin de sa santé c'est-à-dire :

- Avoir une bonne hygiène de vie en faisant attention à son alimentation, à son sommeil, à ce qu'il pratique une activité physique ou culturelle,
- Être à l'écoute de son corps, de ses maux,
- Être attentif au dysfonctionnement de sa santé physique ou psychique,
- Alerter les éducateurs ou prendre rendez-vous directement avec les professionnels concernés,
- Prendre les traitements prescrits jusqu'au bout.

▪ **L'accès aux soins :**

Nous veillons à ce que le bénéficiaire fasse valoir ses droits en matière de couverture sociale et lui proposons un accompagnement dans ses démarches de santé et de prévention auprès des professionnels compétents.

Le Passage s'assure que le bénéficiaire ait un médecin référent et s'enquiert de l'actualité du carnet de santé et de vaccination.

Nous fournissons également une information concernant le rôle des divers intervenants de santé.

▪ **L'éducation à la santé :**

Une information est assurée en matière de contraception, de conduites à risques (MST, sida, hépatites, etc.), d'addictions (tabac, alcool, stupéfiants, usage détourné de médicaments, jeux, etc.), d'alimentation, de sommeil, de rythme de vie et d'hygiène corporelle.

Une information concernant la préparation à l'arrivée d'un nouveau-né est assurée. Si nécessaire, le bénéficiaire est orienté vers les services compétents (PMI, associations de soins de prévention, etc.).

▪ **L'accompagnement aux démarches de santé :**

Le Passage incite le bénéficiaire à effectuer un bilan de santé. Il accompagne la prise de rendez-vous. Ce dernier peut être accompagné si besoin lors de ses rendez-vous médicaux ou paramédicaux. Cela permet de le rassurer et d'apporter une aide à la compréhension de son parcours de soins (consultations, ordonnances, traitements).

Concernant les mineurs, la participation et le consentement des détenteurs de l'autorité parentale sont recherchés au dehors de notre devoir d'information.

En cas d'hospitalisation, et si besoin, notre service assure l'entrée et la sortie du jeune et des visites lui sont rendues. Une aide lui est apportée dans l'organisation des soins post-hospitalisation si nécessaire.

- **L'accompagnement à la maternité :**

Une information est fournie à la personne concernée sur l'ensemble des démarches à réaliser : déclaration de grossesse, demande de congé parental, aménagement des horaires.

Nous guidons et orientons la jeune femme vers les services compétents les mieux adaptés : PMI, services hospitaliers, CAF, Découverte de Bébé, Maison des Petits Pas, USMA, Les Hestiades...

Une préparation à l'arrivée de l'enfant est proposée (soutien moral, accompagnement dans l'achat du matériel, etc.). Le Passage veille à ce que les bonnes conditions d'accueil du nouveau-né soient réunies.

Une aide est proposée en matière de recherche d'un mode de garde pour le nouveau-né.

Le service peut, en cas de situation de danger, signaler aux autorités la situation et faire appel au service de protection de l'enfance de la maternité de l'hôpital.

### *Prestation 7 : Aide aux démarches administratives et civiques*

L'objectif général visé par le service demeure l'apprentissage par le bénéficiaire des démarches administratives à réaliser pour garantir l'accès aux droits.

Le service ne se substitue pas au bénéficiaire pour la réalisation de celles-ci. Il propose un accompagnement qui s'appuie sur ses compétences et sur son projet personnalisé.

Nous proposons des informations et explications sur leurs droits et devoirs, sur les différentes administrations et leur fonctionnement. Nous offrons conseil et accompagnement physique dans ces démarches, pour leur permettre la compréhension de l'exercice de la citoyenneté.

- **L'état des lieux des démarches :**

À l'admission, un état des lieux est dressé avec le bénéficiaire sur les démarches administratives « faites, en cours et à faire ».

Un protocole est établi sur les démarches à effectuer. Informations et explications lui sont fournies pour l'instruction des dossiers.

Une aide à la communication est proposée si besoin : interprétariat, traduction, aide à l'expression, etc.

Les différentes administrations s'appuient de plus en plus sur le support informatique pour réaliser des démarches en ligne (CAF, Pôle Emploi, Sécurité Sociale, Mairie, etc.).

Le Passage met donc à disposition ordinateurs et accès internet. Un accompagnement et des explications éducatives sont proposés en ce sens.

Lorsque le bénéficiaire est mineur, les représentants légaux sont les signataires des documents, sauf dispositions juridiques particulières. En conséquence, ils sont associés aux différentes démarches.

## ▪ L'accès aux droits :

Nous assurons une information sur les droits et devoirs du citoyen. Il est rappelé au bénéficiaire l'obligation de recensement et de participation à la « journée d'appel » et le droit de s'inscrire sur les listes électorales.

Une assistance et un suivi lui sont proposés pour faire respecter ses droits.

Un accompagnement est proposé pour l'établissement ou le renouvellement de documents d'état civil (carte nationale d'identité, passeport).

Quand le bénéficiaire est étranger, un accompagnement est assuré concernant les démarches de renouvellement de son titre de séjour en France. Lorsqu'il souhaite obtenir la nationalité française, une aide à la constitution de son dossier lui est fournie. Le personnel s'est spécialisé dans l'accès aux droits administratifs et juridiques de cette situation spécifique.

Un accompagnement est assuré lors d'actions judiciaires (convocations chez un juge, procès) ou auprès des services de suite. Une aide pour l'obtention de l'aide juridictionnelle lui est proposée si besoin, ainsi qu'un accompagnement auprès d'un avocat ou des services de police.

Une information sur les différentes mesures de tutelle et curatelle, leur intérêt, les droits et devoirs qu'elles impliquent, ainsi que leur coût, est délivrée si besoin.

Une information et une aide sont apportées en cas de recouvrement de dettes pour le compte du bénéficiaire.

Des quotidiens, des informations affichées et un accès internet sont à leur disposition.

Une aide est fournie dans la gestion et la conservation des documents administratifs (trieurs, etc.).

## B. L'organisation interne de l'offre de service

### 1. *Les modalités d'admission et de sortie*

Les bénéficiaires, majeurs ou proches de leur majorité ont choisi leur orientation. Ils sont accueillis dans le cadre d'une relation contractuelle pour bénéficier de prestations leur ayant été présentées au préalable, prestations personnalisées à chaque individu.

Notre établissement ne pouvant proposer la présence permanente d'un adulte, les modalités d'admission doivent pouvoir au mieux nous garantir que le bénéficiaire orienté soit en capacité de se projeter et de ne pas se mettre en situation de danger.

Un minimum de normes sociales, d'acquis, de compétences sont indispensables pour pouvoir vivre seul dans un hébergement autonome.

Notre procédure d'admission, en trois phases, nous permet de prendre le temps de cette évaluation<sup>3</sup>.

À l'issue de cette procédure, nous formulons un retour par écrit au prescripteur et ordonnateur porteur de l'orientation ainsi que le bénéficiaire.

---

<sup>3</sup> Annexe 1 Procédure d'Admission au Passage

Si nous estimons que l'arrivée au Passage est trop tôt au regard de la maturité, problématique ou projet du bénéficiaire, nous favorisons une mise en lien via notre réseau de partenaires pour ré orienter cette demande.

Il se peut que le bénéficiaire, à l'issue d'une première ré orientation, sollicite à nouveau le service; à ce moment nous ré évaluons la demande.

Une fois les courriers validant le projet d'admission envoyés au prescripteur et bénéficiaire, le service débute une « phase d'accueil », en lui garantissant un accueil individualisé par ses référents éducatifs, un accompagnement et une installation dans son logement.

Le suivi proposé par le Passage prend fin soit par décision du bénéficiaire s'il est majeur, soit par décision du prescripteur ou par une fin de la mesure de prise en charge. Indépendamment du motif de sortie du service, nous effectuons systématiquement un bilan en présence du bénéficiaire, de ses deux éducateurs référents et de la Cheffe de service.

Ce temps permet de revenir sur l'accompagnement proposé, les temps forts, les difficultés rencontrées, les acquis et les éventuels éléments qui seraient à travailler. Le projet individuel et les objectifs à atteindre contractualisés avec le prescripteur sont repris. Chacun des interlocuteurs s'exprime librement, en engageant son point de vue et sa vision sur l'accompagnement effectué. Ce bilan fait l'objet d'un rapport, rédigé par les éducateurs référents, relu par le bénéficiaire, validé par la Cheffe de service puis envoyé au prescripteur.

## **2. Les volets d'accompagnement**

### **a) Projet Personnalisé**

Chaque bénéficiaire bénéficie d'un projet personnalisé. Celui-ci prend en compte les objectifs fixés initialement par les services prescripteurs lors de la signature du Contrat Jeune Majeur, les objectifs du projet pour l'Enfant pour les mineurs ou les Projets Personnalisés dans le cadre de la PJJ.

Des entretiens de consultations sont effectués en amont avec le bénéficiaire, aidant à la préparation de la rédaction du projet personnalisé. Les représentants légaux sont associés pour les mineurs.

Réel support de l'accompagnement éducatif proposé au Passage, le projet personnalisé reprend dans les détails nos sept prestations, les objectifs contractualisés, les besoins exprimés par le bénéficiaire et les suggestions des éducateurs.

Véritable fil rouge de l'accompagnement éducatif, les réponses/propositions exprimées par le bénéficiaire et l'éducateur sont inscrites, avec ses modalités de mise en œuvre.

Les points d'accord et/ou de désaccord sont également notés, permettant d'être dans une co-construction de son projet d'accompagnement au sein du service du Passage.

Cet outil éducatif permet tout au long de l'accompagnement et en fin de celui-ci de ré-orienter si nécessaire les objectifs définis, afin d'éviter toute rupture dans la relation éducative.

## **b) Volet éducatif**

Deux référents sont désignés pour chaque bénéficiaire. L'ouverture du service toute l'année nécessite une continuité dans la prise en charge de chaque jeune. Il est impossible qu'un bénéficiaire ne puisse être reçu durant les absences de l'éducateur, la co-référence proposée au Passage est la garantie de la permanence du suivi.

Un troisième éducateur peut être positionné si la problématique, ou le projet du jeune, nécessite un travail précis et un rythme de rendez-vous importants.

Les six éducateurs du service et la cheffe de service sont au courant de toutes les situations et sont en mesure de recevoir chacun des bénéficiaires dans une continuité de travail.

Cette co-référence ne positionne pas un éducateur plus que l'autre. La seule différence réside dans le fait que de façon générale, le premier éducateur rédige les écrits et se rend aux rendez-vous administratifs.

Ce double regard apporte une permanence du lien. Il permet un rythme et une dynamique plus soutenue. Les deux s'entraînent, se stimulent. Cela évite la relation duelle en mettant du « tiers », une sécurité supplémentaire pour le jeune, les salariés et l'institution.

Dans l'accompagnement éducatif, nous pouvons « utiliser » parfois les différences de savoir faire des deux éducateurs qui viennent se compléter. Le jeune n'est pas obligé d'entretenir des relations identiques avec les deux éducateurs, ainsi, la co-référence favorise l'ouverture sur des façons de pensée, d'être, différentes selon les personnes. Il permet au bénéficiaire de confronter ses projets, d'échanger sur ses besoins avec des professionnels différents, qui, s'ils ont la même mission, peuvent varier dans leurs approches.

Il instaure un rapport égal, qui permet un travail ensemble autour de la situation du jeune, un partage de décisions, une co-construction. Nous avons une capacité à penser les situations à travers ce que l'on renvoie et non à travers notre personne.

Cette double référence implique que nous ayons une bonne connaissance des uns et des autres, une confiance et un partage des mêmes valeurs. Elle favorise d'avoir à l'esprit que nous sommes des potentiels tuteurs de résilience, que nous sommes des exemples (mimétisme de René GIRAD), que nous devons être fiables.

Lors des réunions d'équipe hebdomadaires, les réajustements nécessaires sont travaillés pour garantir une cohérence dans la posture éducative.

### **c) Volet thérapeutique**

Le travail du psychologue du Passage auprès des bénéficiaires se présente en deux temps :

Le premier est le rendez-vous pendant la procédure d'admission. Il s'agit d'une première rencontre qui permet d'évaluer :

- les motivations du jeune,
- sa capacité à évaluer ses besoins, à demander ou accepter de l'aide,
- sa capacité à se projeter dans l'avenir,
- sa capacité à prendre du recul par rapport à son histoire,
- de repérer une pathologie ou une fragilité qui contre-indiquerait un suivi par le passage.

Cette rencontre permet aussi de présenter la possibilité d'un travail psychothérapeutique si le bénéficiaire en fait ultérieurement la demande.

Dans un second temps, des rendez-vous sont proposés pour répondre à une demande soit ponctuelle pour accompagner la personne sur des questions précises et /ou contextuelles, soit pour un travail plus en profondeur. Dans ce cas l'objectif du travail psychothérapeutique est de permettre l'intégration psychique des expériences autobiographiques, notamment traumatiques et/ou précoces qui génèrent des émotions négatives et impactent le comportement, afin d'obtenir une stabilisation émotionnelle, une meilleure estime de soi de permettre un meilleur ancrage dans le présent.

## **C. Les modalités d'organisation interne à la structure**

### **▪ Modalités matérielles d'organisation :**

Le service du Passage est situé au centre-ville de Troyes, à proximité des structures administratives et des transports en communs, facilitant son accès mais aussi la réalisation des diverses démarches pour les bénéficiaires.

Le service est composé d'un secrétariat, de 9 bureaux et d'une salle de réunion/pause. Les locaux sont répartis de la manière suivante :

- ✓ Un espace accueil comprenant : un hall d'attente offrant journaux et autres revues, panneaux d'affichages pour les informations importantes, un espace « boisson chaude et fraîche » en distributeur, des préservatifs féminins et masculins, une salle de secrétariat.
- ✓ Un espace pour les entretiens, soit six bureaux.
- ✓ Une salle de réunion, comprenant un espace de restauration pour le personnel.
- ✓ Deux bureaux pour les membres de la Direction.
- ✓ Deux espaces sanitaires distincts pour le personnel et les bénéficiaires.

Le service du Passage offre un espace personnel, ainsi qu'un réconfort face aux situations difficiles. L'éducateur reçoit le bénéficiaire principalement sur rendez-vous, en visite à domicile

ou en extérieur. Le secrétariat du service est ouvert de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 17h00, en dehors de ces horaires, un message peut être laissé sur le répondeur.

- **Outils et matériels :**

Le service dispose de 4 véhicules dont un utilitaire pour effectuer les déménagements des bénéficiaires. Si nécessaire, d'autres véhicules utilitaires peuvent être mutualisés avec un autre service de l'association.

Chaque salarié dispose d'un ordinateur et d'un téléphone portable. Un ordinateur est à disposition des bénéficiaires.

- **Modalités de participation des jeunes accueillis :**

L'une des spécificités du Passage est l'accompagnement individuel proposé aux bénéficiaires, sans aucune modalité d'action collective. Afin de respecter ce principe, nous avons pensé à des modalités de participation des jeunes accueillis sous forme de recueil d'avis individuel. Nous mettons à disposition des bénéficiaires à l'accueil, dans le hall d'attente, un petit cahier à idées anonyme.

Un questionnaire de satisfaction est également proposé, à des moments clés du service (réécriture du nouveau projet de service, suite aux périodes de confinement du COVID, ...)

Enfin, dans le cadre des commissions organisées par le Département de l'Aube sur la thématique de l'Autonomie et l'Insertion des jeunes confiés à l'ASE, une chargée de mission a recueilli la parole et le ressenti de quelques bénéficiaires volontaires du Passage. Cette modalité de participation pourra être réitérée à des moments clés de réflexion dans le cadre du Schéma Départemental.

## D. L'ancrage des activités dans le territoire : partenariats et ouverture

### 1. *Les partenaires*

Le réseau partenarial du Passage est diversifié, en fonction des projets et besoins des bénéficiaires<sup>4</sup>.

La force de notre réseau est qu'il se déploie en fonction des besoins et selon les différents axes de nos prestations, il est modulable. Nous nous autorisons à mobiliser aussi bien des partenaires privés que du droit commun :

---

<sup>4</sup> Annexe 2 Cartographie du partenariat du Passage



Le travail en réseau est un inconditionnel. Nous avançons de plus en plus vers une logique de choix de la prestation, le jeune étant au centre de sa prise en charge.

## 2. L'ouverture sur les ressources locales

Le service du Passage s'appuie des ressources et compétences locales dans tous les domaines d'intervention cités dans le cadre de nos sept prestations.

Qu'il soit interne avec les autres services et structures de l'association SE10, ou externe par le biais d'autres services/établissements, notre travail en réseau est en dynamique constante d'ouverture, de communication et d'échange avec nos différents partenaires.

## VI. Les principes d'intervention

---

### A. Les sources des principes d'intervention

Au regard de nos missions, il semble bon de se référer en premier lieu à la définition de la profession et du contexte de l'intervention, extrait du référentiel métier du diplôme d'état d'éducateur spécialisé : *« L'éducateur spécialisé est un professionnel du travail social. Il exerce dans le cadre d'un mandat et de missions institutionnelles. Il accompagne, dans une démarche éducative et sociale globale, des personnes, des groupes ou des familles en difficulté dans le développement de leurs capacités de socialisation, d'autonomie, d'intégration ou d'insertion. L'éducateur spécialisé intervient dans une démarche éthique dans le respect de l'altérité. Il favorise l'instauration d'une relation à l'autre en adoptant une démarche réflexive sur ses pratiques professionnelles. Il s'inscrit dans une analyse partagée de sa pratique professionnelle dans le respect de la confidentialité des informations concernant les personnes. »*

Nos principes d'intervention prennent appui auprès de différentes sources :

- Le contrat jeune majeur : MSPJ, décret du 2 décembre 1975.
- La valeur de l'engagement réciproque : idée de l'accompagnement, éducateur et bénéficiaire dans le même sens.
- Les Recommandations des bonnes pratiques professionnelles pour le secteur social et médico-social.
- La philosophie d'intervention au sein Passage : le respect des freins et des forces de chaque bénéficiaire. Amener les bénéficiaires à élaborer sur leurs situations : compréhension de leurs problématiques, construction d'un projet en lien avec leur réalité, verbaliser. Les aider à développer leurs compétences psychosociales. La posture des éducateurs a un versant thérapeutique.

- Être dans le *care* et les aider à développer leurs propres compétences (empowerment), facilité par l'accompagnement individuel proposé au sein du service.

## B. *La gestion des paradoxes*

De par la position de l'établissement « en fin de parcours » dans le dispositif de protection de l'enfance, les adolescents nous sont orientés tardivement. Une contrainte temporelle liée à leur âge les amène à gérer, avec leurs accompagnants, un paradoxe.

**Comment dans un espace de temps contraint peut-on créer un lien stable et structurant avec des inconnus pour dans le même temps se préparer à mettre un terme à cette relation ?**

La relation éducative se crée bien souvent dans un laps de temps court. Le jeune doit ainsi presque de façon simultanée s'inscrire dans cette relation éducative et se préparer rapidement à en sortir.

La limite de temps imposée aux mesures pose un paradoxe souvent en opposition avec le rythme de chaque bénéficiaire pour arriver à son autonomie et son insertion.

Si le fait de rediscuter à chaque échéance le contenu et la poursuite de l'accompagnement semble incontournable, il renvoie le bénéficiaire à la précarité de sa situation.

Pour ces jeunes ayant besoin de stabilité, d'un environnement sécurisant, de temps, ces échéances deviennent des dates couperets où ils ont le sentiment de devoir justifier de leur propre existence.

La majorité des jeunes accueillis sont en difficulté dans les relations sociales, dans leurs capacités à réaliser des choses, néanmoins, il leur est demandé d'agir dans une temporalité réduite. Ils ont davantage de pression que d'autres mais moins de ressources tant personnelles que relationnelles.

## C. *Des modalités de régulation*

Le service du Passage a mis en place différents espaces d'échange et de réflexions internes :

- Des réunions de fonctionnement en équipe animées par la Cheffe de service.
- Des réunions d'appui technique hebdomadaires animées par la psychologue : temps de travail et de réflexion en équipe permettant d'obtenir un conseil technique concernant les situations problématiques rencontrées.

Les professionnels du Passage participent régulièrement aux séances de réflexion partenariales proposées au sein du Département de l'Aube: participation aux groupes de travail pilotés par l'ASE dans le cadre du Schéma Départemental.

Les relations partenariales tissées lors de réunion inter-établissements notamment sont des instances de régulation utilisées dans nos réflexions.

Une réflexion avec le bénéficiaire dans les stratégies d'action individuelle (prenant en compte les réalités sociales et les paradoxes) les amènent à des actions efficaces.

La formation continue des professionnelles, qu'elle soit collective (séminaires, colloques,..) ou individuelle, permet d'avoir des temps de mise en perspectives pour la gestion de ces paradoxes dans le quotidien de travail.

D'une façon générale, émane du travail en co-référence et en équipe, des espaces de réflexion éthique.

## VII. Les professionnels et compétences mobilisés

---

### A. Les compétences et les qualifications

Pour mener à bien ses missions, l'établissement est pourvu de 11 salariés dont 3 à temps partiel.

Cette équipe pluri-professionnelle est composée dans sa totalité de personnels possédant le niveau de qualification inhérent au poste occupé.

Les efforts consentis en termes de formation et de recrutement nous permettent de disposer de compétences certifiées dans chaque corps de métier, gage de qualité d'intervention.

En complément des cursus diplômants, une politique de formation continue active permet chaque année de proposer à l'ensemble des salariés des formations individuelles et collectives.

Un Plan de Développement de Compétences (PDC) est élaboré au niveau associatif sur la base de la politique stratégique associative et des besoins recensés :

- Formations intra-service,
- Formations inter-service proposées par l'Association,
- Formations individuelles à la demande du salarié ou de l'employeur,
- Formations proposées par des organismes extérieurs : Département, PJJ, OPCO, IRTS CA ...

L'établissement sur son budget propre favorise l'accès à des colloques et des séminaires pour permettre aux salariés de maintenir un niveau d'information indispensable dans le cadre de l'accompagnement proposé.

## B. Les fonctions et délégations

L'articulation des fonctions au sein du service, les rapports hiérarchiques et de délégation entre les personnels, ainsi que leurs niveaux de responsabilités sont clairement définis dans les fiches de fonction.

L'équipe du Passage se compose :

- D'un Directeur à temps partiel (0.30 etp), garant du projet pédagogique et du bon fonctionnement du service. Ses missions principales sont la gestion et l'exécution du budget du service, la gestion du personnel et du matériel. Il est chargé de la conception, de la mise en œuvre et du développement des mesures éducatives, pédagogiques et thérapeutiques pour lesquelles le service est habilité.
- D'une Cheffe de service, responsable de l'équipe éducative, elle anime, encadre et garantit l'activité du service. Elle participe à la prise de décision. Elle est le relais entre les équipes et la direction et fait le lien entre les personnes accueillies et les prescripteurs. Par délégation du responsable d'établissement, elle est chargée du bon fonctionnement du service. Elle veille à la qualité du travail et met en œuvre une politique de formation dans le respect de la pratique de l'établissement.
- D'une psychologue à temps partiel (0.16 etp), intervenant auprès des bénéficiaires dans le cadre de la procédure d'admission, à leur demande pour un suivi psychologique. Elle amène, si le bénéficiaire le souhaite, l'engagement d'une thérapie à l'extérieur, si nécessaire elle alerte et signale à l'équipe un bénéficiaire en difficulté.
- D'éducateurs spécialisés (6 etp), qui assurent dans le cadre du projet de service, une fonction d'accompagnement des personnes accueillies en veillant à leur développement personnel et à leur promotion sociale et professionnelle.
- D'une secrétaire de direction, chargée de l'accueil physique et téléphonique des bénéficiaires et des travaux administratifs liés au fonctionnement du service.
- D'un agent d'entretien à temps partiel (0.25 etp), qui assure l'entretien des locaux professionnels dans le cadre du respect des normes d'hygiène et sanitaire en vigueur. Elle maintient les locaux en état de propreté compatible avec l'accueil du public.

Depuis 2019, le PST (Pôle Service Technique), service associatif mutualisé, assure la maintenance technique pour tous les travaux nécessaires au sein des appartements. Ces agents techniques contribuent par leurs actions à améliorer et sécuriser le cadre de vie des bénéficiaires en appartement.

Le personnel est présent en journée du lundi au vendredi. Les éducateurs spécialisés assurent une permanence téléphonique pour les urgences week-ends et jours fériés sous couvert d'un cadre d'astreinte.

## C. La dynamique du travail d'équipe et l'organisation de l'interdisciplinarité

Des réunions de fonctionnement hebdomadaires permettent de s'informer mutuellement sur les aspects organisationnels du service (projets personnalisés, bilans, plannings, etc) et des suivis des mesures. Partage, analyse et échange collectif sur des situations complexes de bénéficiaires.

Des réunions de service mensuelles animées par le Directeur ont lieu où sont diffusées des informations sur la vie de l'association et de ses services. Lors de ces temps nous abordons également les évolutions et orientations de la structure.

Au-delà des temps formels de réflexion lors des réunions d'équipe, les professionnels du Passage ont une dynamique de travail en équipe quasi constante. En effet, de par notre principe d'intervention en co-référence, les échanges formels et informels sont nécessaires afin d'assurer une continuité d'accompagnement en cohérence.

Une vigilance spécifique est apportée à notre système d'information interne, support de notre organisation et communication :

- un planning journalier des rendez-vous,
- un cahier de compte rendu de réunions,
- un cahier de notification des accueils tant téléphoniques que physiques,
- un cahier de réception du courrier (arrivée et départ),
- des panneaux d'affichage (horaires, notes de service, ...),
- les courriers électroniques.

Les écrits professionnels sont des supports utilisés pour informer, éclairer une prise de décision, rendre compte aux prescripteurs, accompagner la prise en charge. Ils se réalisent sous forme de courriers, notes d'information, comptes rendus, rapports, bilans, projets personnalisés.

## D. Le soutien aux professionnels

Une régulation est apportée lors des réunions hebdomadaires d'équipe. La présence quotidienne et proximité de la Cheffe de service permet un appui technique aux professionnels, voire un soutien sur les situations de bénéficiaires trop complexes à accompagner.

Un soutien individuel ou collectif est apporté par la psychologue lors des réunions hebdomadaires d'appui technique.

## VIII. Les objectifs d'évolution, de progression et de développement

---

### A. Plan d'actions

Nous avons scindé les objectifs de notre projet d'établissement en objectifs internes à notre service et objectifs externes :

- **Les objectifs internes :**

#### **Montée en compétences des professionnels/Plan de formations collectifs et individuels :**

Par le biais d'entretiens individuels, les professionnels du Passage accompagnent les bénéficiaires dans leurs projets, en tenant compte de leurs problématiques individuelles, de leurs ressources propres, de leurs freins.

Les éducateurs ont depuis plusieurs années acquis une expertise également dans l'accompagnement de bénéficiaires ayant subis des abus à caractères sexuels. Ils sont conseillés par notre psychologue qui s'est formée à ce type d'accompagnement et se forme spécifiquement à la victimologie et systémie.

Un fin travail de « dentelle » sur le parcours du jeune abusé, la libération de sa parole, sa capacité à aller devant la justice est fait par les éducateurs, avec le soutien de la psychologue du service.

L'objectif est de poursuivre cette montée en compétence de l'équipe éducative, de compléter leurs acquis concernant la technique d'entretien en individuel, de maintenir la qualité de service via cet outil et de le développer par le biais de formations ciblées individuelles et collectives.

#### **Mieux sécuriser l'accueil des bénéficiaires mineurs ou majeurs fragiles lors de la procédure d'admission : développer l'évaluation lors de la procédure d'admission pour éviter les situations trop fragiles.**

La question de l'accueil de jeunes mineurs ou majeurs fragiles au sein du Passage a été de nouveau soulevée lors de la réécriture de ce nouveau projet d'établissement. En effet, notre structure ne disposant pas de plateau technique de nuit, ne peut assurer une présence H24 pour ces bénéficiaires. Comme expliqué précédemment au vu de l'évolution du parc locatif, les jeunes orientés sont majoritairement logés dans des appartements sans proximité d'adultes mandatés, nous devons donc trouver les moyens nécessaires pour répondre à notre obligation de mise en sécurité des jeunes confiés.

Cette démarche garantissant l'attribution d'un lieu adapté à la situation de chacun passe par l'évaluation en préadmission des besoins des jeunes orientés.

L'objectif est de renforcer la procédure d'admission en s'appuyant de l'expertise notamment de la structure positionnée en aval. Pour cela, un relais est effectué entre les éducateurs ou famille d'accueil et les éducateurs référents du Passage dès l'accueil du bénéficiaire.

Nous pouvons proposer une période d'essai si la situation le nécessite qui permettra d'évaluer la capacité du jeune à vivre en hébergement seul en sus de son parcours d'insertion scolaire et professionnelle. Le service pourra orienter en urgence le bénéficiaire vers une prise en charge plus adaptée si nous constatons que notre offre de service ne lui correspond pas.

Depuis début 2021, un rendez-vous systématique avec l'ASE est demandé pour réaffirmer les objectifs de l'orientation et faire connaître d'éventuelles restrictions à l'accueil.

### **Ré affirmer la co-référence/le travail en équipe au Passage :**

L'une des spécificités du service est la mise en place de façon systématique d'une coréférence pour chaque bénéficiaire. Cette approche permet d'assurer un regard croisé et riche sur les problématiques d'accompagnement. Elle s'appuie sur une économie de service et d'équipe. L'objectif de ce projet de service est de maintenir ce principe et d'y ajouter, lorsque la situation nous apparaît plus complexe, une troisième référence. Adaptation des référents avec ajout ou changement s'il le faut en fonction du jeune.

Certains suivis demandent plus de temps, d'investissement professionnel, la mise en œuvre d'une référence multiple permet de partager la charge mentale.

### **Des nouveaux outils de communications et de travail interne :**

Depuis mars 2020, nous sommes tous heurtés par une pandémie mondiale qui a provoqué la mise à l'arrêt partielle des activités humaines en présentiel. Le service du Passage, comme de nombreuses structures d'accueil en protection de l'enfance, a dû s'adapter afin de poursuivre l'accompagnement des bénéficiaires. Le télétravail total est difficilement transposable dans notre structure, où la permanence du lien auprès des bénéficiaires est cruciale et les échanges entre professionnels indispensables pour le diagnostic et le suivi des situations.

Les nouvelles technologies de communications (téléphone, texto, groupes d'échanges WhatsApp, mails, etc..) ont ainsi pris toutes leurs places et ont eu une grande utilité pour assurer la continuité de service.

À l'issue des périodes *de confinement* et riche de ces expériences, nous avons consulté, par le biais d'une enquête, l'ensemble des bénéficiaires et avons décidé de maintenir certains outils et d'en développer d'autres. Ainsi, afin de faciliter les échanges au sein de l'équipe et le suivi des bénéficiaires à distance, nous nous proposons d'actualiser nos techniques de communication en y intégrant les nouvelles technologies. Par ailleurs, ces outils permettent également au niveau éducatif de travailler sur la prise de distance pour certaines situations complexes.

Nous allons étudier la mise en place d'un agenda partagé informatisé : actuellement le service fonctionne avec un agenda partagé papier, présent au secrétariat. Le service va mettre en place via les agendas Outlook, un agenda partagé directement sur nos postes informatiques. Un service informatique extérieur est déjà mandaté pour la mise en place de ce nouvel outil.

Les rendez-vous avec les bénéficiaires ou leurs parents pourront, avec les moyens adéquats, être gérés informatiquement sous forme de rappel mail ou SMS.

Chaque éducateur sera doté d'un téléphone portable avec une connexion internet, la ligne d'appel du service pouvant être basculée sur ces téléphones portables.

Les ordinateurs des salariés vont être remplacés sur trois années par des PC portables permettant de travailler en visio conférence mais également de se connecter sur le réseau en étant hors établissements.

▪ **Objectifs externes :**

Depuis sa création et pendant deux décennies, le Passage a été le seul établissement, du département, spécialisé dans l'accompagnement de mineurs et majeurs en milieu naturel. Cette situation a fortement évolué car à ce jour les établissements situés en aval dans le parcours des enfants confiés ont diversifié leurs offres de service pour proposer des prises en charge en logements extérieurs et de nouveaux partenaires ont développé leurs prestations pour compléter la palette de dispositif à disposition pour les jeunes majeurs.

Il est donc important de continuer le travail engagé auprès de nos partenaires depuis 2021 pour envisager les actions correctives nécessaires afin de garantir une offre de service parfaitement adaptée à leurs attentes pour positionner Le Passage dans le parcours d'accompagnement du bénéficiaire au sein de l'association SE10 et des partenaires associatifs locaux dans le champ de la protection de l'enfance.

Le Passage a pour objectif sur les cinq prochaines années de continuer à affiner sa place et son rôle dans le parcours d'accompagnement des bénéficiaires en proposant une diversité de mode d'accompagnement permettant de prendre en considération le travail effectué au préalable par les collègues travailleurs sociaux.

Si l'entretien des 17 ans prend toute sa place dans l'organisation du parcours des bénéficiaires, le Passage peut, de par ses compétences acquises, proposer des séjours d'évaluations ou temps d'immersions permettant au bénéficiaire de tester ses acquis et ainsi avec les professionnels l'entourant de se projeter dans un avenir proche.

- Proposition d'accueil séquentiel : favoriser un accueil progressif des bénéficiaires, possibilité d'effectuer des « allers/retours » par exemple entre sa famille d'accueil et l'hébergement proposé au Passage. Le service garde ainsi à disposition un appartement « TEST », pour proposer des séjours d'évaluation pour le bénéficiaire et ses accompagnants, ceci afin de préparer au mieux un passage en autonomie que cela soit avec notre service ou non.

- Accueil en transversalité : lors d'orientation de bénéficiaires inter-structure, favoriser une transversalité des compétences éducatives dans l'accueil. Permettre une arrivée « en douceur » dans le service du Passage en évitant les ruptures souvent brutales et difficiles pour ces jeunes. Favoriser un maintien du lien quand celui-ci est sécurisant et ressource pour le jeune, tout en lui permettant d'avancer vers plus d'autonomie. Permettre au jeune de continuer de bénéficier de certaines prestations (formation professionnelle, continuité de l'accompagnement psychologique...)

De par sa petite taille, son nombre restreint de salariés et la forte réactivité de ceux-ci, l'établissement doit être en mesure de formaliser sa capacité à s'adapter à toutes les demandes en proposant des prestations « cousus main » en organisant pour ce faire un maillage entre les services intervenants auprès de notre public.

**Le travail en réseau et partenariat à entretenir et développer.**



Un des objectifs de ce projet d'établissement est de développer ce qu'on appelle « les réseaux de support d'un acteur individuel ». Ce type de réseau constitue des « supports » à l'action d'un professionnel ayant pour mission l'accompagnement et le suivi de bénéficiaires en demande d'aide. C'est par rapport à ses besoins d'intervention qu'ils trouvent leur justification. Leur raison d'être est de lui fournir les ressources (savoirs, expertises, informations, relations, etc.) dont il a besoin pour agir mais qu'il ne possède pas personnellement. Ces réseaux sont constitués de personnes ressources et de supports documentaires.

- Formaliser davantage le réseau existant et le faire vivre : inviter les partenaires à des portes ouvertes.
- Transformer les réseaux employés de façon ponctuelle par un partenariat institutionnalisé.

Nous nous proposons de faire tiers pour réduire tant que faire se peut les contraintes institutionnelles pouvant paralyser les actions partenariales. Nous pouvons faire en sorte d'induire une communication avec les partenaires, pour faciliter le lien pour certains jeunes en difficultés dans l'échange.

- Renforcer le partenariat avec la MDPH et la psychiatrie pour les bénéficiaires souffrant de troubles : il serait intéressant de développer avec ce secteur un véritable réseau partenarial. Ce travail déjà renforcé depuis l'arrivée du médecin référent de l'ASE doit garantir le lien entre le secteur de la protection de l'enfance, le secteur médical, le secteur psychiatrique et pédopsychiatrique et le secteur du handicap.

## B. Fiches action

Les fiches actions ci-dessous sont extraites du logiciel démarche qualité ARSENE. Ces fiches, classées en cinq domaines, sont reliées à des objectifs stratégiques et opérationnels d'amélioration de la qualité, détaillés dans le logiciel.

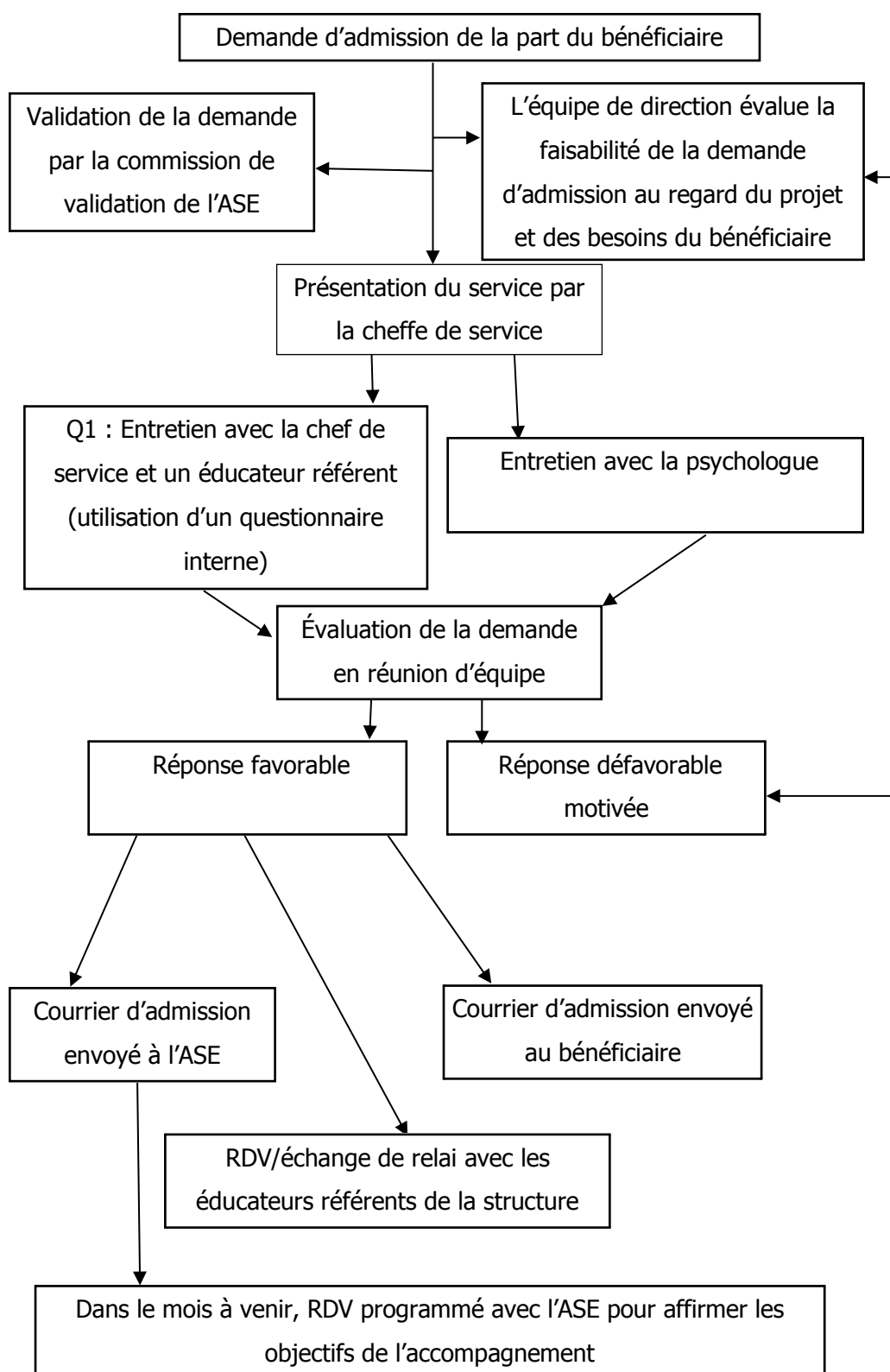
A noter que ces objectifs opérationnels sont en évolution, nous donnant à l'instant de la réécriture de ce projet d'établissement des axes de travail temporalisés à mener. La mise en œuvre de la démarche qualité étant désormais continue, à échéance du prochain projet d'établissement, les objectifs opérationnels seront atteints et auront évolué vers de nouveaux objectifs.

Domaine 1 : Projet d'établissement		
Objectif stratégique 1	Gérer l'hébergement des bénéficiaires	
Objectif opérationnel	Nom de la fiche action	Mise en œuvre
Action n°1-01.01	Instaurer une gestion des logements qui réponde aux besoins du service.	Pilote : Le Directeur Échéance : 05/01/2026
Objectif stratégique 2	Mobiliser le projet de service comme outil d'appui dans les relations externes et avec l'équipe éducative	
Objectif opérationnel	Nom de la fiche action	Mise en œuvre

Action n°1-02.01	Etablir des priorités dans la modalité de gestion des admissions.	Pilote : Les cadres Échéance : 05/06/2023
<b>Domaine 2 : Droits et participation des bénéficiaires</b>		
Objectif stratégique 1	Rendre les outils de la loi 2022-2 plus accessibles aux bénéficiaires	
Objectif opérationnel	Nom de la fiche action	Mise en œuvre
Action n°2-01.01	Veiller à la signature des contrats de séjour.	Pilote : La Cheffe de service Échéance : 31/12/2026
Objectif stratégique 2	Favoriser l'expression des bénéficiaires concernant leurs choix, leur satisfaction, leurs attentes.	
Objectifs opérationnels	Nom de la fiche action	Mise en œuvre
Action n°2-02.01	Interroger les bénéficiaires sur leur sécurité dans la structure.	Pilote : La Cheffe de service Échéance : 30/06/2023
Action n°2-02.02	Mettre en place un suivi du cahier de recueil des plaintes, satisfaction et remarques mise à disposition des bénéficiaires.	Pilote : La secrétaire Échéance : 05/01/2026
Objectif stratégique 3	Améliorer le traitement des événements indésirables.	
Objectif opérationnel	Nom de la fiche action	Mise en œuvre
Action n°2-03.01	Demander un suivi de la procédure associative de traitement des événements indésirables.	Pilote : Le Directeur Échéance : 01/01/2023
Objectif stratégique 4	Respecter le droit des usagers	
Objectifs opérationnels	Nom de la fiche action	Mise en œuvre
Action n°2-04.01	Assurer la confidentialité des entretiens.	Pilote : Le Directeur Échéance : 10/06/2022
Action n°2-04.02	Apporter plus de rigueur dans les règles de confidentialités.	Pilote : La Cheffe de service Échéance : 09/01/2022
<b>Domaine 3 : Projet personnalisé</b>		
Objectif stratégique 1	Redonner du sens au projet personnalisé	
Objectif opérationnel	Nom de la fiche action	Mise en œuvre
action n°3-01-01	Améliorer l'évaluation du projet personnalisé.	Pilote : La Cheffe de service Échéance : 31/12/2022
<b>Domaine 4 : Établissement dans son environnement</b>		
Objectif stratégique 1	Réfléchir à la place des NTIC dans le travail éducatif.	
Objectif opérationnel	Nom de la fiche action	Mise en œuvre
action n°4-01-01	Penser l'utilisation des réseaux sociaux dans l'accompagnement éducatif.	Pilote : La Cheffe de service Échéance : 31/12/2024
Objectif stratégique 2	Développer la communication associative interne et externe.	
Objectifs opérationnels	Nom de la fiche action	Mise en œuvre
action n°4-02-01	Améliorer la communication associative inter services /établissements.	Pilote : Le Directeur Échéance : 31/12/2022

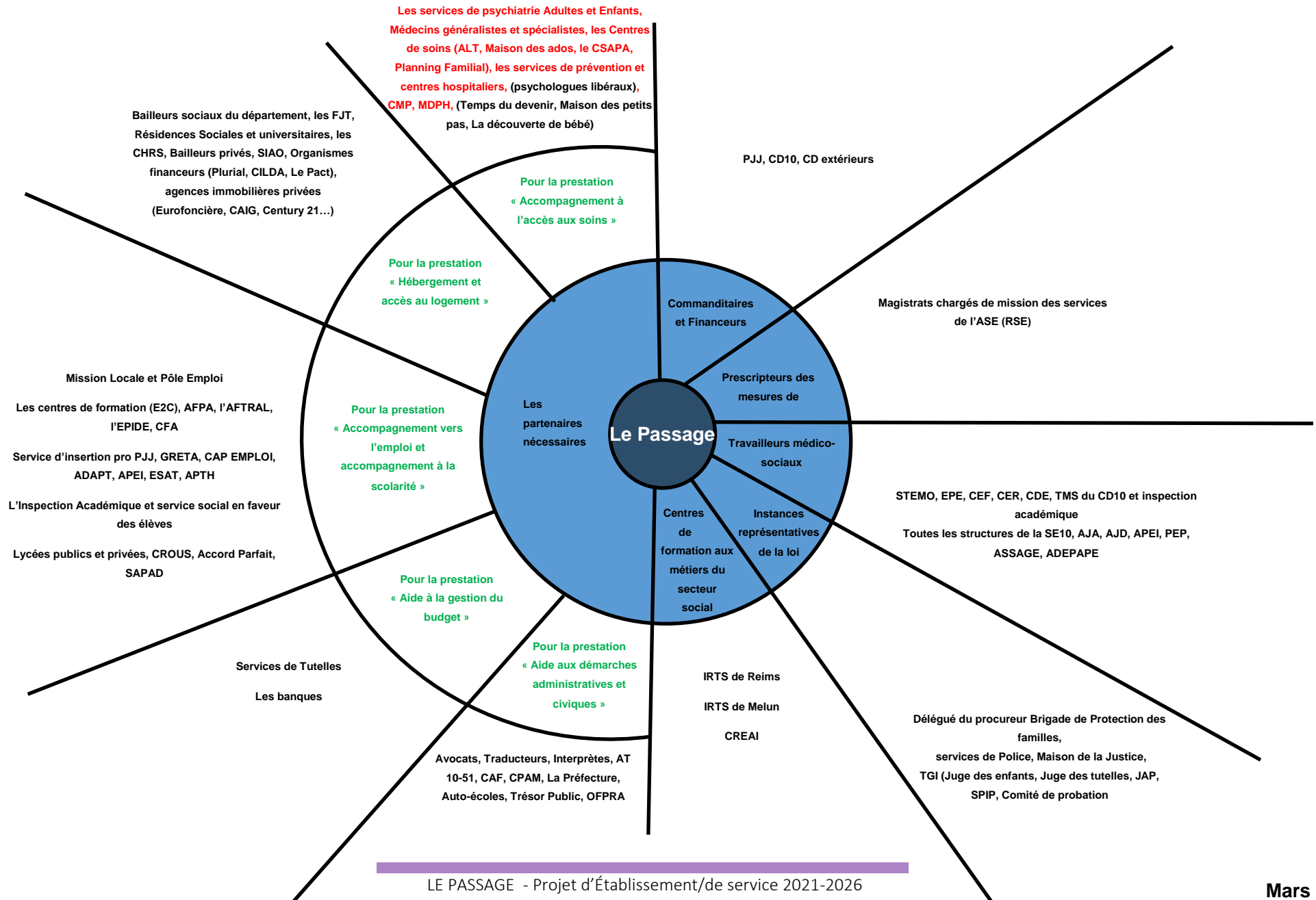
action n°4-03-02	Mettre en place une communication associative plus dynamique.	Pilote : Le Directeur Échéance : 02/01/2023
action n°4-03-04	Réactualiser les moyens de communication avec les partenaires extérieurs.	Pilote : La Cheffe de service Échéance : 31/12/2022
<b>Domaine 5 : Organisation et ressources</b>		
Objectif stratégique 1	Recherche d'une méthodologie moins énergivore de la démarche qualité.	
Objectif opérationnel	Nom de la fiche action	Mise en œuvre
action n°5-01-01	Mettre en place un comité de pilotage de la démarche qualité.	Pilote : La Cheffe de service Échéance : 31/12/2022

## **Procédure d'admission au Passage**



# CARTOGRAPHIE DU PARTENARIAT DU PASSAGE : UN RÉSEAU ÉTENDU ET DENSE

Annexe 2



Mars 2021