

**ASSOCIATION DÉPARTEMENTALE POUR L'AIDE  
À L'ENFANCE ET AUX ADULTES EN DIFFICULTÉ  
• ÉVREUX •**

## **SERVICE D'INVESTIGATIONS**



**Projet de service • Mai 2002**

# SOMMAIRE

## Introduction

page 2

## I. Mettre en œuvre une mission

page 3

- A. Agir dans un cadre associatif, autour de valeurs
- B. Le service d'investigation : missions
- C. Les publics et les problématiques

## II. Développer une action et rendre compte

page 9

- A. L'approche générale
- B. Les prestations

## III. Le fonctionnement et l'organisation

page 16

- A. Les différents services et leur articulation, l'organigramme
- B. Les acteurs et les places
- C. Le management

## IV. La communication

page 20

- A. La communication interne et externe
- B. Le partenariat
- C. L'évaluation

## V. Les perspectives

page 22

## INTRODUCTION

Le présent projet de service vise à présenter les grands axes de l'organisation et des prestations du service d'investigation de l'Association ADAE. Il décrit le dispositif tel qu'il se présente aujourd'hui, et fait apparaître les évolutions possibles à terme.

Le processus qui a présidé à sa rédaction est une démarche d'ensemble pour toute l'association. Elle inscrit le service dans un positionnement général et une identité associative : un socle de valeurs humaines, l'adaptation régulière aux besoins, une force de réflexion et de proposition.

Cette action est le fruit d'une réflexion engagée pour partie avec les professionnels, dans un processus proposé par la direction de l'association. Elle n'est pas fermée et s'inscrira dans le développement progressif et de nouvelles étapes, tant en interne qu'en externe.

Elle constitue une démarche de formalisation et d'écriture des engagements institutionnels. Réalisée en interne, elle est transmise aux partenaires départementaux afin de nourrir le dialogue sur les fondements des institutions au regard de leurs missions. Les autorités judiciaires et départementales peuvent ainsi prendre en compte et s'appuyer sur près d'un demi-siècle d'action éducative auprès de familles en difficultés, d'expertise en matière de protection de l'enfance.

## I. METTRE EN ŒUVRE UNE MISSION

Le service d'investigation de l'ADAE a été créé en 1998, regroupant un service d'enquêtes sociales (présent depuis 1956) et des mesures d'investigation et d'orientation éducative. L'association elle-même est née en 1956 sous le nom d'Association Départementale pour l'Aide à l'Enfance et à l'Adolescence de l'Eure. Elle prendra en 1993 sa dénomination actuelle d'Association Départementale pour l'Aide à l'Enfance et aux Adultes en Difficulté, en officialisant l'élargissement de ses missions aux actions en faveur des adultes et des familles (tutelles aux majeurs protégés, lieu rencontre pour les couples séparés avec leurs enfants, etc...).

### **A. Agir dans un cadre associatif, autour de valeurs**

#### ***Le service d'investigation et l'identité associative...***

Bientôt cinquantenaire, l'ADAE inscrit son histoire dans l'action en faveur de l'enfance sur le département de l'Eure.

L'ADAE propose un savoir-faire en matière d'action éducative dans un cadre judiciaire. Cette responsabilité lui confère un devoir de partenariat et de transmission de ses observations sociales, en qualité d'expert. Le service d'investigation à ce titre propose sa lecture des mutations sociales et familiales, de la dynamique territoriale, en étant ouvert à toute évolution et besoin de prestations en faveur des jeunes et des familles en difficultés.

#### ***Le positionnement développé par les responsables associatifs :***

- la liberté à l'égard des responsables politiques départementaux
- le lien et l'échange avec ces responsables, respectant les engagements et la légitimité de chacun
- le développement d'un projet au service des usagers, sans subordination ni ignorance des contingences économiques
- la qualité des interventions, la reconnaissance de la place des usagers, la participation des acteurs à la vie institutionnelle et au changement, autant de valeurs au cœur de la dynamique interne.

Le service d'investigation n'agit pas seul sur un territoire. Il développe des liens et notamment une interaction permanente avec les autres services de l'ADAE. Il accompagne ainsi la dynamique de réflexion interne. Celle-ci a favorisé une histoire riche de recherches et de projets :

- *De 1956 à 1968* : le développement et la diversification d'activités, un service de tutelles aux allocations familiales, un CMPP, un service social spécialisé, un comité de liberté surveillée, une section de lutte anti-alcoolique
- *De 1968 à 1995* : la structuration des services et l'installation des antennes sur tout le territoire :
  - un service d'AEMO devenu depuis uniquement judiciaire, avec à ce jour 5 antennes sur le département
  - divers services éducatifs ont été créés : AEMO administratives, fermées en 1995 ; placement familial éducatif, fermé en 1999
  - un service de tutelles aux majeurs protégés
- *De 1995 à aujourd'hui* : création de nouveaux services : un lieu rencontre en 1996, un service d'investigation en 1998 (regroupement des enquêtes sociales réalisées par l'ADAE depuis 1956 avec des mesures d'IOE) ; développement de projets ponctuels : accompagnement social de familles étrangères en 1997, réseau d'écoute et d'appui à la parentalité en 1999, projet TRACE en 2000-2001.

Le service d'investigation accompagne et nourrit la recherche et l'adaptation, en développant le professionnalisme et les réflexions internes.

***Le service d'investigation et les valeurs associatives :***

- le respect et la reconnaissance de l'autre
- l'engagement des acteurs, qu'il s'agisse des bénévoles et des professionnels, base de toute action
- lien entre la philosophie de chacun et le positionnement du service
- les usagers, familles et enfants, reconnus dans un même postulat de compétences et de potentialités
- les valeurs de l'homme prioritaires par rapport aux impératifs économiques
- une pensée humanitaire et humaniste, s'inscrivant dans une action en faveur de la société souffrante, qui doit être aidée.

**Ces valeurs sont traduites dans une éthique de conviction :**

- droits de l'enfant
- tolérance par rapport aux différentes formes de liens familiaux
- respect des usagers
- maintien des liens familiaux : il est une priorité, mais ne peut se réaliser à tout prix, il a des limites
- respect de l'autorité parentale
- soutien de la famille
- honnêteté et clarté dans l'intervention de chaque professionnel, l'inscription dans des limites.

Le respect est au cœur des approches et se décline dans un positionnement de chaque acteur de l'institution :

- *Il n'est pas l'acceptation de tout, se traduit parfois dans le refus de certains comportements*
- *Il permet la valorisation de l'autorité parentale, le rappel et la référence aux responsabilités, aux droits et devoirs des parents, même dans l'accompagnement individuel des jeunes*
- *Il ne peut s'inscrire dans la contrainte, même si le rappel des obligations est nécessaire parfois*
- *Il se décline dans l'acceptation des options philosophiques, culturelles, religieuses, politiques des usagers, dans le cadre des lois de la République et du respect de l'intégrité de l'autre*
- *Il vise l'acceptation du rythme du changement*
- *Il s'inscrit dans une démarche de relation, dans le temps, de la connaissance et reconnaissance des compétences de l'autre*
- *Il se décline dans la communication des informations transmises à l'autorité judiciaire*
- *Il vise à redonner confiance, à permettre aux personnes accompagnées de recouvrer une estime de soi*
- *Il s'inscrit dans les pratiques de chacun : prendre en compte les ressources familiales, faire avec et non définir à la place.*

**Ces valeurs sont traduites dans une éthique de responsabilité :**

Chaque professionnel intervenant auprès d'une famille ou d'un usager, dans son cadre privé, respecte une position fondamentale :

- Une action dans un cadre légal et formel, liée à l'ordonnance ou aux attendus judiciaires

- Une action confiée au service, mise en œuvre dans le cadre d'une délégation et d'un contrôle internes
- Une participation aux réflexions et à l'évolution des compétences individuelles et collectives au sein du service et de l'association
- La juste position du professionnel, dans les dynamiques familiales où il est amené à intervenir, donne lieu à une élaboration collective autour de son rôle d'interface :
  - le lien entre la loi, les règles et obligations, le cadre d'une part, la personne accompagnée respectée, reconnue d'autre part. Ce lien est facilité par la confiance, l'honnêteté et le dialogue mis en place par le travailleur social avec la famille
  - le travail avec l'utilisateur ou les familles, incités à adopter une position active, à leur rythme.

Avec ce qu'il est comme personne, reliée à un cadre institutionnel et collectif, chaque professionnel construit avec les familles et les enfants, les personnes bénéficiaires de l'intervention, un projet d'aide qui devient leur projet.

Chaque salarié de l'association, y compris le personnel du siège, a une place dans le dispositif ADAE, dans l'exercice de ses responsabilités et la mise en œuvre de ses valeurs.

Rapport à la loi et à la règle, position active des usagers, adaptation aux évolutions des problématiques, constituent les points forts de l'identité de l'association et du service d'investigation.

## **B. Le service d'investigation : missions**

Le service est habilité à mettre en œuvre différents types d'interventions sociales :

- Mesures d'investigation et d'orientation éducative (IOE), sur demande du juge des enfants
- Enquêtes sociales, sur demande du juge des enfants ou du juge des affaires familiales.

Les textes réglementaires :

- **Article 375 du Code civil** : « Si la santé, la sécurité ou la moralité d'un mineur non émancipé sont en danger, ou si les conditions de son éducation sont gravement compromises, des mesures d'assistance éducative peuvent être ordonnées par justice... »
- **Article 375-2 du Code civil** : « Chaque fois qu'il est possible, le mineur doit être maintenu dans son milieu actuel. Dans ce cas, le juge désigne (...) un service d'observation, d'éducation en milieu ouvert, en lui donnant mission d'apporter aide et conseil à la famille...»
- **Article 1181 à 1200 du Code de procédure civile** : Y est définie la mise en œuvre de l'ensemble de la procédure judiciaire conduisant à l'instruction, à la décision et aux limites d'une mesure.
- **Circulaire du 19 avril 1991 relative aux services d'investigation et d'orientation éducative.**

Le service agit sur une décision du magistrat, le juge des enfants. L'exécution est commandée au service. Cette exécution est un impératif qui structure le fond et la forme de l'intervention. Les modalités sont de la responsabilité interne, en lien avec les niveaux d'expertise interne.

Les missions confiées au service répondent à une commande : 1. Une intervention (un accompagnement à un travail de représentation de la problématique avec la famille) ; 2. Une analyse (le rendu compte sous forme d'un rapport).

Les missions, bien que diverses, se donnent comme constante : la compréhension des difficultés ou potentialités d'une famille, permettant au juge de prendre une décision ultérieure (mesure éducative, séparation...), dans un contexte potentiel de danger pour un des enfants.

A ce stade, le service réalise une moyenne de 200 mesures par an : 75% d'IOE, 25% d'enquêtes sociales. Le taux élevé d'IOE est une donnée nouvelle, l'exercice de la mesure débutant en 1998.

## C. Les publics et les problématiques

Les mesures d'intervention s'inscrivent dans un contexte de danger au sein de la famille et par rapport à des interrogations du magistrat quant à la réalité des situations. Celles-ci concernent toutes les situations éducatives et familiales liées à un danger :

- carences éducatives
- difficultés relationnelles
- difficultés sociales
- difficultés d'exercice de l'autorité parentale : monoparentalité ou conflit parental, adolescents en rupture...
- contexte de mauvais traitements, notamment à caractère sexuel
- difficultés et troubles psychopathologiques.

Il est à noter que de plus en plus de situations confiées sont liées à des :

- abus sexuels
- psychopathologie chez l'un des parents
- adolescents en situation de rupture.

Ces évolutions sont à relier avec les tendances constatées par l'ADAE dans le cadre des mesures éducatives et de protection de l'enfance :

- l'alcoolisme
- l'éclatement et les séparations familiales
- les carences éducatives
- les abus sexuels et la maltraitance.

Ces problématiques se repèrent dans un contexte local marqué par des différences entre le secteur urbain de la ville d'Evreux et de la vallée de la Seine, et, le secteur fortement rural du sud et de l'ouest du département. Le département souffre d'un déficit d'équipements à mettre en parallèle avec une réalité sociale et sanitaire difficile :

- Un taux de mortalité supérieur à la moyenne nationale avec une surmortalité masculine (accidents de la route, cancer du poumon, cirrhose) et une espérance de vie inférieure à celle de la France
- Un taux d'alcoolisme et de suicide largement supérieur à la moyenne nationale : un des dix départements français le plus touché par les pathologies imputables à l'alcoolisme ; des décès par suicide de + 39% chez les hommes par rapport au reste du pays et de + 2% chez les femmes
- Un taux de couverture médicale inférieur au taux national (-15% en médecine de ville, et un déficit important dans le secteur de la pédopsychiatrie : 40 % de postes vacants)

## II. DÉVELOPPER UNE ACTION ET RENDRE COMPTE

### A. L'approche générale

• **L'IOE** a pour finalité d'évaluer les difficultés du jeune et de sa famille ainsi que leurs capacités d'évolution afin de déterminer s'il y a lieu de prononcer à leur égard une mesure éducative et dans l'affirmative, d'en définir la nature.

Dans cette double optique, l'équipe chargée de l'IOE s'attache à :

- prendre en compte les différents aspects de la situation, notamment éducatif, socio-économique, psychologique et sanitaire dans une approche interdisciplinaire.

- aider le jeune et ses parents à acquérir une meilleure compréhension de leur situation et à mettre eux-mêmes en œuvre les solutions propres à résoudre leurs difficultés. Il s'agit d'un travail d'écoute qui peut favoriser la résolution des conflits et avoir des effets thérapeutique et éducatif mais ne peut aller pour ce faire jusqu'à accompagner activement la mise en œuvre de ces changements.

• **L'enquête sociale** vise à recueillir des informations sur l'histoire familiale, l'insertion de la famille et sa capacité d'ancrage dans son environnement social, économique et culturel. Outre le repérage des dysfonctionnements relationnels elle permet aussi d'évaluer les ressources personnelles et les potentialités de la famille.

A ces fins l'enquête sociale apporte aux Magistrats des éléments sur la situation matérielle et morale de la famille, les antécédents et les conditions d'éducation du mineur. Ces éléments contribuent, au civil, à qualifier la réalité et la nature du danger.

Dans le même temps, l'enquête sociale offre aux familles et aux mineurs la possibilité de mieux comprendre leur situation et de participer ainsi aux réponses à apporter au Juge

<b>IOE</b>	<b>Enquête sociale</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Une mesure d'accompagnement se réalisant avec la famille : le travail qu'elle veut bien faire, dans des contraintes et des garde-fous extérieurs. L'accompagnement prend la forme d'une évaluation réalisée avec la famille.</li><li>• Une mesure d'accompagnement sous contrainte. Le cadre est posé par le service en lien avec les indications et les attendus judiciaires. L'observation du fonctionnement familial se réalise dans un contexte spécifique connu et partagé avec la famille.</li><li>• Une mesure d'accompagnement qui donne lieu à un rapport dans le délai fixé par le juge (en général six mois). Le rapport est connu de la famille, il est lié au travail d'analyse réalisé avec elle.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Une mesure se réalisant auprès de la famille et de son entourage. L'intervention vise à favoriser une révélation, un déclic ou une mobilisation de la famille. L'évaluation est retransmise à la famille.</li><li>• Une mesure sous contrainte. Le cadre est posé par le service en lien avec les indications et les attendus judiciaires. L'observation du fonctionnement familial se réalise dans un contexte connu dès le départ par la famille : le croisement des discours et des faits.</li><li>• Une mesure d'évaluation qui donne lieu à un rapport dans le délai fixé par le juge (une moyenne de trois mois). Les conclusions du rapport sont présentées à la famille avant sa remise au magistrat.</li></ul>

Des constantes sont affirmées :

-> **L'appui sur un cadre connu au départ** : la mission, les attendus, les contraintes posés par le judiciaire :

- une lettre du responsable de service informe de l'exercice de la mesure
- le cadre et les modalités de la mesure sont présentés par le travailleur social
- une prise en compte de ce que la famille a compris du signalement : un temps spécifique de dialogue mis en place pour expliciter et développer le vécu de la famille, un travail sur les représentations
- l'ordonnance judiciaire est rappelée par le travailleur social. Il est noté que la famille n'est pas toujours en possession de l'ordonnance.
- une visite à domicile a lieu systématiquement lors d'une enquête sociale.

-> **Des approches et des techniques diversifiées**, dans le cadre d'une démarche qui comprend : la compréhension, l'évaluation des dysfonctionnements et la recherche des potentialités :

- elles visent à comprendre et évaluer, à travers les interventions auprès de la famille, les rendez-vous avec un psychologue (au service) pour les IOE, les contacts avec les partenaires extérieurs... Elles s'inscrivent toujours dans une démarche interactive et dans une valorisation / dynamisation des interactions familiales

-> **Le contradictoire est organisé dès le départ** : information sur le signalement, prise en compte des positionnements familiaux à l'égard de ce signalement. Il se poursuit jusqu'à la fin de la mesure : informations sur les conclusions adressées par le service au magistrat, acceptation du processus contradictoire des audiences chez le magistrat, à sa demande. Le contradictoire se retrouve ainsi dans :

- le rapport adressé au magistrat par le service qui vise à répondre aux interrogations du magistrat. Pour les enquêtes sociales, il comprend une partie systématique (état civil, habitation, budget, situation familiale) et une partie spécifique (ce qui est compris, ce qui est préconisé). Pour les IOE, il comporte une présentation générale de la situation, l'analyse du fonctionnement familial repéré avec la famille, ce qu'elle est prête à mettre en oeuvre, des préconisations...
- la dimension du contrôle, inhérente à l'intervention. Les familles sont informées des contacts pris avec les partenaires. Le contrôle ne sert pas à tester la capacité des familles à être bons ou mauvais parents, mais à prendre en compte les différents regards sur la situation, à vérifier leur capacité à élaborer à partir de ces différents points de vue, à dépasser la désignation. En cas de danger grave, le rapport à l'autorité judiciaire est rapide, à partir d'une évaluation interne. La

réflexion d'équipe est un des outils de l'évaluation pour chaque intervenant, évoquée avec la famille.

## B. Les prestations

-> L'IOE

### Protocole d'intervention:

- **Attribution de la mesure**

Un courrier est adressé à la famille par le responsable de service. Il indique que la réalisation de la mesure a été confiée à l'ADAE, précise les noms des Intervenants et fixe un premier rendez-vous avec le Travailleur Social référent.

- **Etude du dossier**

Le Travailleur social référent étudie le dossier au tribunal afin de cerner une problématique, relever les motifs de la demande et les attentes du Magistrat.

- **Première rencontre avec les parents et le(s) jeune(s) concernés**

Elle a lieu au bureau. Le travailleur Social présente le contexte d'intervention, les modalités de travail de l'équipe. Il commence un travail sur les représentations : ce que la famille a entendu du signalement, de l'audience, des attendus de l'ordonnance. Ce temps vise aussi une verbalisation des attentes de la famille à l'égard de la mesure.

Une lecture de l'ordonnance fixe le cadre.

A ce jour, des livrets de présentation du service (livrets d'accueil) ne sont pas encore utilisés.

Si la famille ne se présente pas, un deuxième rendez-vous est proposé au bureau; en dernier ressort une visite à domicile est proposée.

Si aucune rencontre n'a eu lieu au terme des deux premiers mois, le responsable de service adresse un courrier à la famille pour rappeler les objectifs de la mesure.

Si ce dernier ne permet pas une évolution de la situation, une note est adressée au Magistrat avec, au vu d'une première analyse, une demande d'Audience et éventuellement de requalification de la mesure en enquête sociale.

- **Rencontres avec les partenaires**

Le travailleur social investigate auprès des professionnels participant à l'environnement du jeune (Travailleurs sociaux, enseignants etc..).

.La rencontre avec les institutions sociales permet de s'appuyer sur les éléments d'analyse des professionnels engagés dans un accompagnement de la famille, de comprendre les stratégies déjà mise en place, les échecs, les potentialités....

Si une synthèse avec les partenaires apparaît opportune, elle est réalisée au service et est animée par le Responsable de Service, le psychologue y participe systématiquement.

- **Synthèse au sein du service** (travailleur social, psychologue, responsable de service)  
 Elle privilégie un temps de réflexion pluridisciplinaire autour des perceptions sur le fonctionnement familial.  
 Des hypothèses, les axes et les modalités d'interventions sont formalisés.
  
- **Rencontres travailleur social et/ou psychologue avec la famille**  
 Des entretiens individuels, familiaux, du couple parental sont menés par le Travailleur Social et le Psychologue séparément ou conjointement.
  
- **Liaison entre le Travailleur social et le Psychologue**  
 Outre les divers temps informels, un échange sur le déroulement de la mesure et sur l'élaboration de nouvelles stratégies est formalisé au cours de la mesure. En cas de difficultés particulières, notamment une démobilitation de la famille ou de nouveaux éléments graves relevés au cours de la mesure, une évaluation est réalisée avec le responsable de service. Il pourra alors être fait appel aux outils suivants :  
 Visite à domicile du travailleur social, courrier à la famille par le responsable de service, rapport au juge, signalement au parquet...
  
- Pour une mesure de six mois, le travailleur social assure six à sept entretiens, le psychologue deux à trois. Ce dernier rencontre individuellement chaque enfant.
  
- **Synthèse de fin de mesure** (travailleur social, psychologue, responsable de service)  
 Ce dernier temps en équipe pluridisciplinaire est un temps de bilan. Après une confrontation des analyses de chacun sur le fonctionnement familial, les places des mineurs dans le groupe familial, leur personnalité, une mise en exergue des dangers et des potentialités, des propositions à faire au Magistrat sont élaborées.
  
- **Dernière rencontre** avec la famille  
 Le travailleur social référent restitue à la famille l'analyse et les propositions de l'équipe et prend en compte les réactions de la famille.
  
- **Rédaction rapport**  
 Le rapport, composé des comptes rendus du travailleur social et du psychologue, est validé par le responsable de service et adressé au magistrat 15 jours avant l'échéance de la mesure, conformément à l'ordonnance.
  
- **Audience**  
 Le travailleur social référent y participe à la demande du magistrat.

Les références techniques sont diversifiées : approche systémique, socio-éducative, psychopédagogiques ou psychanalytiques.

Une supervision au rythme d'une journée mensuelle est assurée par un intervenant extérieur, psychiatre de formation avec des références systémiques et analytiques.

Les bilans médicaux demandés ponctuellement sont assurés par un pédiatre.

## **-> L'ENQUETE SOCIALE**

### Protocole d'intervention:

- **Attribution de la mesure**

Un courrier est adressé à la famille par le responsable de service. Il indique que la réalisation de la mesure a été confiée à l'ADAE et fixe un premier rendez-vous avec le Travailleur Social référent.

- **Etude du dossier**

Le Travailleur social référent étudie le dossier au tribunal afin de cerner une problématique, relever les motifs de la demande et les attentes du Magistrat. Cette étude permet une première élaboration de questionnement, d'axes de recherches et de liaisons à prévoir avec les différents partenaires.

- **Les entretiens avec la famille**

Le premier entretien avec la famille a lieu, en règle générale, avant tout contact avec les partenaires dans un souci de poser l'utilisateur en tant que Sujet de droit. Il consiste en une présentation de l'enquête sociale en fonction de l'ordonnance (origine objet fonction). Le travail autour de la représentation que la famille se fait du motif du signalement est d'autant plus riche que celui-ci aura été explicité par le signalant, et aura été énoncé solennellement dans le cadre de l'audience du Juge des Enfants.

Le travailleur social informe la famille de sa méthode de travail, des investigations qu'il va mener auprès des professionnels et l'incite à prévenir ceux-ci afin d'éviter des sentiments de trahison.

Il sollicite son accord pour rencontrer certains membres de la famille participant à la prise en charge de la famille et non reconnus comme Tiers Dignes de Confiance.

Au cours des entretiens, un dialogue, une relation dynamique s'instaurent et le travailleur social recueille :

-des données administratives : état-civil, budget, cursus professionnel etc. Les pièces administratives sont demandées.

-des données sur l'histoire de chacun des membres de la famille, sur les interrelations familiales, extrafamiliales, sur les problèmes qui se posent, les difficultés que la famille identifie.

Au cours des entretiens, le travailleur social perçoit une dynamique familiale, des modes relationnels entre les membres du groupe familial et le réseau social. Il repère des dysfonctionnements et des ressources sur lesquelles un travail éducatif peut s'appuyer.

La famille est encouragée à s'exprimer, poser des mots sur les actes. Des réponses sont apportées à ses demandes d'informations sur ses droits etc.

Selon l'âge des mineurs, un entretien individuel est proposé. La démarche auprès du mineur vise à connaître sa perception de la problématique familiale, à évaluer son degré d'investissement et d'intégration dans le tissu social.

Si l'enfant est petit, la démarche est celle d'une observation participative de l'enfant et de la relation parent enfant.

Le logement (pièces communes et chambres des mineurs) est visité afin de vérifier les conditions de vie objectives.

Le dernier entretien consiste en une restitution du travail réalisé pendant l'enquête et en un échange sur la proposition faite au Magistrat.

Compte tenu du nombre d'enquêtes sociales à réaliser par an (actuellement 52), et par travailleur social, seules deux ou trois rencontres avec la famille sont, dans l'ensemble, possibles.

#### ▪ **Entretiens extrafamiliaux**

Ils sont réalisés après le premier entretien avec la famille.

La démarche envers les professionnels intervenant auprès des familles ou du jeune vise à mieux connaître et comprendre la famille et à s'assurer de la réalité des dires.

Les services systématiquement contactés sont celui à l'origine du signalement, le service social de secteur, l'Education Nationale et les structures d'accueil de l'enfant s'il est placé.

Les autres institutions susceptibles d'être contactées, selon la problématique et la situation sont celles du champ médical, du champ socio-éducatif, du champ

judiciaire, les services de gendarmerie et de police, les mairies et éventuellement des associations humanitaires.

- **Temps de travail en équipe.**

L'enquête sociale est menée par un seul travailleur social. A sa demande, des temps de concertations ponctuels sont mis en place avec le Responsable de Service et/ou avec le psychologue dans certaines mesures. Les temps impartis de ces professionnels dans le service ne permettent pas une réflexion pluridisciplinaire au cours de chaque mesure.

Le travailleur social s'appuie sur l'encadrement technique du Responsable de Service, des échanges au cours des réunions de service et sur des temps informels avec les autres travailleur social.

Les travailleurs sociaux réalisant les enquêtes sociales participent au groupe de supervision conjointement avec ceux du service d'IOE (certains font les deux types de mesures) et sont donc à même de présenter une situation.

- **Rédaction des rapports**

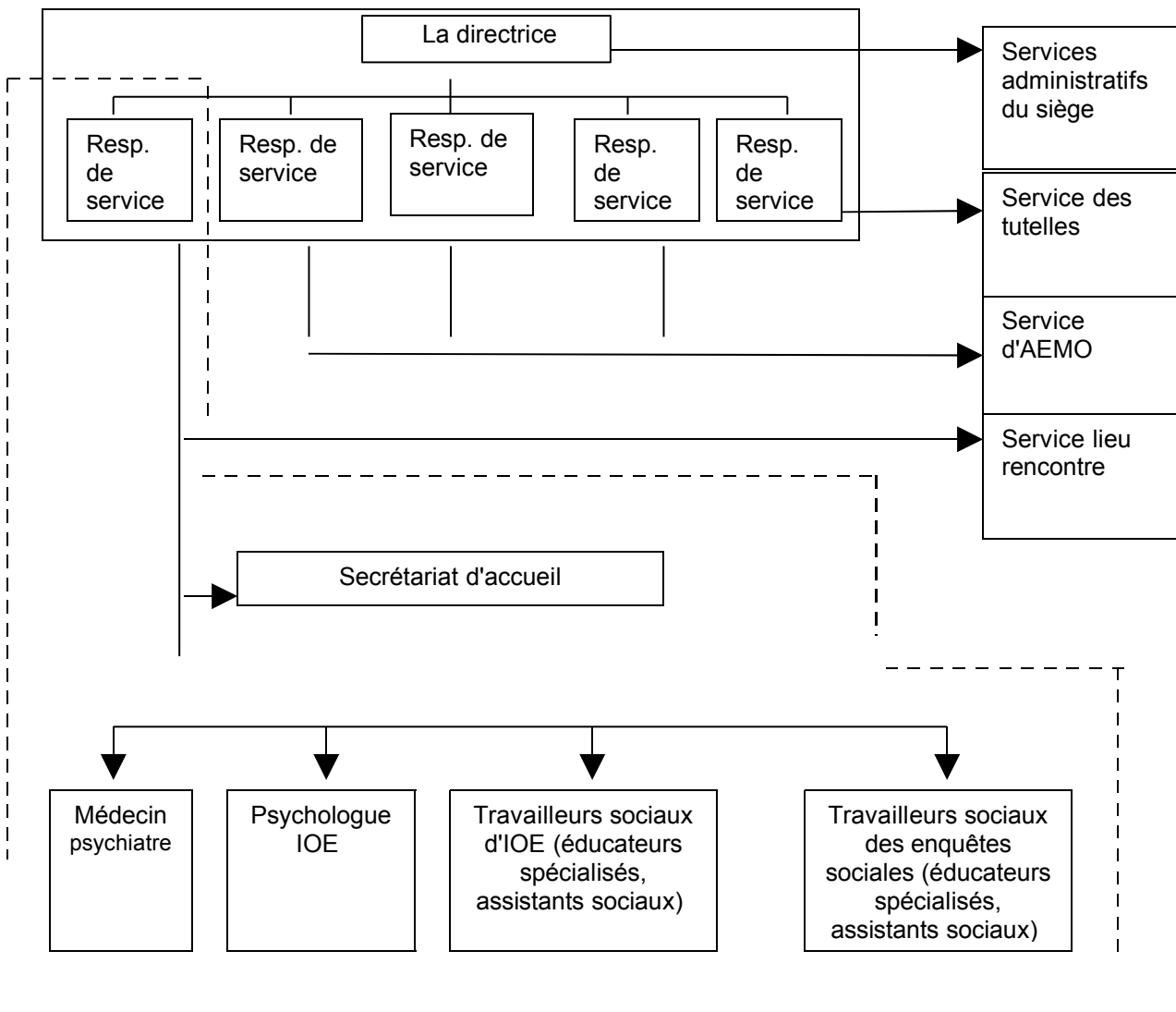
Le rapport est un élément fondamental de l'enquête sociale.

Réalisé par le travailleur social et validé par le Responsable de Service, il rend compte d'une compréhension de la problématique familiale croisant les discours et les faits en collaboration avec la famille.

- Le rapport présente un travail d'analyse et de synthèse de la situation. Il apporte au magistrat des éléments d'information sur la situation et sur les capacités de la famille à évoluer. Il conclut par une proposition travaillée avec la famille.

### III. LE FONCTIONNEMENT ET L'ORGANISATION

#### A. Les différents services et leur articulation, l'organigramme



L'organisation et la réflexion d'équipe se développent en tenant compte des contraintes de moyens et de temps. Elles s'appuient sur :

- Les réunions d'organisation, coordination, information, réflexion autour de thèmes
- Les réunions centrées sur les projets, notamment autour des situations individualisées : le travail d'équipe est plus facile en IOE que pour les intervenants des enquêtes sociales (un axe de progrès)
- Les réunions d'analyse des pratiques : depuis avril 2002, temps de réflexion et de supervision permettant à chaque intervenant d'interroger et de réguler sa relation avec les familles.

## B. Les acteurs et les places

- **La direction du service** : elle est assurée par la directrice associative. Elle agit par délégation du président du conseil d'administration ADAE. Elle a la responsabilité du fonctionnement de l'ensemble du service, en articulation avec les autres services de l'association, en assumant les fonctions de gestionnaire et d'animation. Elle anime le lien avec les autres institutions départementales et les autorités de contrôle.
- **Le responsable du service** : il agit par délégation de la directrice associative, assure l'encadrement hiérarchique et technique des travailleurs sociaux et des secrétaires. Il assume une fonction technique et d'animation, et la responsabilité de la qualité des prestations dans le cadre des règles de fonctionnement établies.
- **Les travailleurs sociaux** : éducateurs spécialisés ou assistants sociaux, ils assument par délégation la conduite et la mise en œuvre des mesures confiées au service. Ils agissent sous l'autorité du responsable de service à qui ils rendent compte de leurs actions. Ils évaluent leur travail à travers les procédures individuelles et collectives mises en place. Ils agissent dans le cadre des règles, de l'éthique et des options du service. Un outil pour la dynamique interne : la spécialisation et la polyvalence des délégués. Ils rédigent des rapports pour transmission au magistrat.
- **Le psychologue** : il agit sous la responsabilité fonctionnelle du responsable de service, par délégation de la directrice. Il rencontre les enfants ou jeunes faisant l'objet d'une IOE, ainsi que leurs parents. Il rédige un rapport qui évalue la situation du jeune et la famille. Il apporte un éclairage clinique dans certaines enquêtes sociales.

- **Les secrétaires du service** : elles assument une fonction centrale d'articulation, de transmission d'informations entre les différents membres des équipes d'antenne et avec les travailleurs sociaux, l'accueil physique ou téléphonique des familles et des personnes. Personnes ressources, elles développent la communication et la fluidité des fonctionnements du service. Elles assurent les tâches administratives, la frappe des rapports et des courriers.

## **C. Le management**

### ***La dimension opérationnelle***

Elle est animée par le responsable de service qui est garant de la qualité des prestations et de l'animation globale des réflexions collectives et individuelles. Les délégations sont formelles :

- attribution des dossiers de mesures et gestion des temps d'attente, en cas de nécessité
- rencontres régulières des travailleurs sociaux ou intervenants sur les situations suivies
- organisation des plannings (évaluation, réflexions collectives, organisation du service)
- lien avec l'ensemble de l'institution
- respect des règles de fonctionnement
- représentation ponctuelle de l'ADAE.

L'équipe pluridisciplinaire est le lieu fondamental de l'élaboration des analyses des pratiques, des situations et des prestations.

Les réunions donnent lieu à des conclusions écrites. Elles sont organisées bi-mensuellement et sont un lieu de régulation et de recherche.

### ***La dimension transversale est recherchée et développée***

Plusieurs niveaux sont à considérer :

- l'organisation générale et le management à travers les réunions hebdomadaire de l'équipe de direction
- les réunions statutaires au sein de l'ADAE
- les réunions de groupe de recherche transversaux, ou groupes projets
- les rencontres avec les autres services de l'association.

Le service, en son sein et dans le cadre de l'ADAE, veut promouvoir la recherche et l'interrogation des méthodes et pratiques, l'évaluation, en lien avec la dimension auto-apprenante de l'institution.

Les rencontres ADAE sont organisées par la direction de l'établissement, nourries éventuellement de préparations auxquelles peuvent être associés les différents professionnels. Des responsabilités particulières peuvent être prononcées, dans le cadre de délégations précises.

### ***L'organisation générale***

Elle se réfère à des règles connues de tous, diffusées dans le cadre du règlement intérieur ou de manuels pratiques. Ces règles sont des repères et des garde-fous. La régulation du travail d'équipe est indispensable et est mise en œuvre par le responsable de service.

La dynamique générale est participative.

La tradition institutionnelle est enracinée dans une dynamique propre : la rigueur et l'organisation d'une part, la participation de chacun aux réflexions internes d'autre part. Chaque professionnel est acteur d'un mouvement d'ensemble, il est possible parce qu'il est animé et maîtrisé.

## IV. LA COMMUNICATION

### A. La communication interne et externe

#### ***La communication interne***

Elle fait l'objet d'une réflexion dans l'ensemble de l'institution, au-delà de l'appartenance à un service.

La communication avec les familles et les mineurs s'appuie sur le développement des outils suivants :

- livret de présentation (ou livret d'accueil)
- charte des droits et libertés
- documents et dossiers individuels
- règlement de fonctionnement.

***La communication externe*** : elle se réalise dans la participation à des réflexions inter-institutionnelles (présence dans des réseaux) et à des présentations professionnelles ou institutionnelles (expositions, portes ouvertes du tribunal, communication ponctuelle dans des colloques).

### B. Le partenariat

Le partenariat est recherché et développé, notamment à travers l'utilisation des réseaux de chaque intervenant et de l'institution. Il s'appuie sur une éthique :

- Chaque relation partenariale au bénéfice d'une famille est mise en œuvre avec l'information des parents et des familles qui sont avisés de l'évolution du projet et des liens partenariaux. Ils participent aux décisions qui les concernent, ont les informations sur les collaborations engagées à propos de leur enfant ou d'eux-mêmes.
- Le partenariat respecte la confidentialité des informations familiales et le secret professionnel pour certains intervenants (médecin, assistant de service social).

Le partenariat s'engage dès le début des interventions à partir de contacts ouverts avec les intervenants ou institutions sanitaires, sociales ou médico-sociales, engagées dans un soutien aux familles ou des personnes, en collaboration avec celles-ci.

## C. L'évaluation

L'évaluation des interventions est intégrée en permanence à la démarche d'élaboration des projets individuels d'accompagnement. Elle fait partie intégrante de l'action et prend en compte :

- l'inscription dans un cadre général et la mission
- le regard critique sur la mise en œuvre des objectifs (les actions prévues dans le cadre du projet élaboré collectivement ont-elles été mises en œuvre ?)
- l'analyse des effets et évolutions.

Elle suppose un regard partagé et une interrogation mutuelle au sein du service. Elle fait l'objet d'une communication interne formalisée dans les comptes rendus et synthèses, et avec les familles autour de la mise en œuvre et d'éventuels nouveaux objectifs pour leur projet.

La méthodologie de l'évaluation est également intégrée à l'animation globale du service : les projets d'équipe et d'antenne, les projets transversaux ou spécifiques, le présent projet de service et ses différents chapitres, donnent lieu à des démarches évaluatives dans le même esprit : exigence et esprit critique, lien avec les missions, examen des mises en œuvre, regard sur les effets.

Des temps annuels sont consacrés à ces évaluations en lien avec les projets et objectifs formalisés.

## V. LES PERSPECTIVES

Le présent projet du service d'investigation, signale de nombreux engagements. Il s'inscrit dans une dynamique et une recherche permanente, à l'instar de l'histoire de l'ADAE.

Le service d'investigation initie aujourd'hui une réflexion méthodologique à partir de la formation des professionnels sur l'approche systémique.

Un autre réflexion est prévue : l'élaboration de protocoles de travail et d'intervention, communs aux enquêtes sociales et aux mesures d'investigation et d'orientation éducative.