



Projet d'Etablissement

Centre Maternel



2019 - 2023

Association Espace et Vie

2, Rue de la Maladrerie - 82200 MOISSAC

Siret : 328375902 00025

Tél : 05 63 04 99 05 Fax : 09 70 06 70 03

Email : espaceetvie@wanadoo.fr

SOMMAIRE

1	Préambule et méthodologie	3
1.1	Contexte de la démarche	3
1.2	Méthodologie adoptée	3
1.3	Choix rédactionnel	5
2	Présentation de l'établissement	5
2.1	L'historique de l'association et de l'établissement	5
2.2	Le cadre juridique et institutionnel, les finalités du Centre Maternel	6
2.2.1	Textes règlementaires :	6
2.2.2	Habilitation.....	7
2.2.3	Finalités	7
2.3	Les moyens matériels et financiers	8
2.3.1	Les moyens matériels.....	8
2.3.2	Les moyens financiers.....	9
3	Cadre de référence de l'Etablissement	9
3.1	Les finalités, valeurs et principes d'action	9
3.1.1	Les valeurs et les principes fondamentaux d'Espace et Vie	9
3.1.2	Les principes éthiques et d'intervention d'Espace et Vie	9
3.2	Les publics accueillis au sein du Centre Maternel	10
3.2.1	La procédure d'admission	10
3.2.2	Les profils des publics accueillis	10
4	Missions du Centre Maternel	11
4.1	Accueillir et héberger les personnes, en leur proposant un espace de vie individualisé	11
4.1.1	Une procédure d'accueil structurée et un premier accueil de qualité	11
4.1.2	Des logements individualisés et des espaces collectifs conviviaux	12
4.1.3	Un environnement soucieux de la qualité de vie	13
4.2	Proposer une alimentation équilibrée aux personnes, dans une démarche pédagogique	14
4.2.1	Un outil spécifique : l'épicerie pédagogique	14
4.2.2	Une distribution hebdomadaire gratuite de denrées alimentaires variées et de qualité...14	14
4.2.3	Un travail pédagogique autour de l'alimentation.....	14
4.3	Soutenir la relation mère-enfant : la parentalité, au cœur de l'accompagnement	15
4.3.1	Un personnel éducatif spécialisé	15
4.3.2	Les outils de travail du projet de vie parental	15
4.3.3	Travailler sur la relation précoce « mère-enfant » dès la grossesse	17
4.3.4	Le soutien à la parentalité et la prévention des risques.....	19
4.3.5	Faire une place aux absents : préserver la relation au père et à la fratrie	21
4.3.6	Accompagner à la santé et aux soins.....	21
4.4	Accompagner les personnes vers l'autonomie, dans une approche globale.....	22
4.4.1	Rendre les droits effectifs pour la mère et les enfants.....	22
4.4.2	Soutenir dans la gestion du budget	22

4.4.3	Accompagner dans et vers le logement.....	22
4.4.4	Accompagner à l'insertion professionnelle	23
4.4.5	Favoriser la participation des personnes et l'exercice de leur citoyenneté	24
4.5	Proposer un accompagnement spécifique pour les femmes victimes de violences conjugales et intrafamiliales (VIF) et de la traite des êtres humaines (TEH)	25
4.5.1	Espace et Vie, une association spécialisée sur les questions des violences conjugales et intrafamiliales et de la traite des êtres humains... ..	25
4.5.2	Un suivi social spécifique aux violences.....	27
4.5.3	Un accompagnement technique et psychologique dans le dépôt de plainte	27
4.5.4	Un accompagnement renforcé pour les femmes et les enfants au quotidien	27
4.5.5	Le soutien et aide à la reconstruction personnelle.....	28
5	Organisation et fonctionnement du Centre Maternel	29
5.1	L'équipe des professionnels du Centre Maternel.....	29
5.1.1	Une équipe pluridisciplinaire et polyvalente	29
5.1.2	Organigramme fonctionnel.....	30
5.2	La dynamique du travail d'équipe.....	31
5.2.1	La coordination d'équipe et la communication interne	31
5.2.2	La démarche continue d'amélioration des pratiques	32
5.3	La démarche qualité en continu.....	33
5.3.1	L'évaluation interne et externe	33
5.3.2	La commission Qualité de Vie au Travail (QVT)	33
5.4	Le travail en réseau et partenariat : un ancrage dans le territoire	34
5.4.1	Une implication dans différents réseaux locaux, régionaux et nationaux	34
5.4.2	Le maillage d'un réseau d'acteurs sur le territoire	34
5.4.3	Les bénévoles et les administrateurs d'Espace et Vie :	37
6	Perspectives.....	37
6.1	Les axes de progrès	37
6.1.1	La réactualisation des outils de la loi 2002-2.....	37
6.1.2	La redynamisation du collectif et le développement de l'expression et de la participation des personnes accueillies.....	38
6.1.3	Le renforcement et la professionnalisation du travail d'accompagnement des personnes victimes de violences intrafamiliales	38
6.1.4	La structuration et la formalisation des partenariats pour optimiser l'accompagnement des familles et des enfants	38
6.1.5	Le (ré)aménagement des espaces privatifs et collectifs.....	39
6.1.6	La poursuite de la démarche de promotion de la bientraitance et de prévention des risques psycho-sociaux (RPS).....	39
6.2	Les perspectives d'évolution et les projets à développer	39
6.2.1	La mise en place d'un « référent enfance » en interne	39
6.2.2	Le développement de solutions pour répondre aux besoins de prise en charge des jeunes enfants	39
7	Fiches action du Centre Maternel	41
8	Glossaire des sigles.....	54

1 PREAMBULE ET METHODOLOGIE

1.1 Contexte de la démarche

La loi du 2 janvier 2002-2 rénovant l'action sociale et médico-sociale, rend obligatoire l'élaboration d'un projet d'établissement pour chaque établissement médico-social comme mentionné à l'article L311-8 du Code de l'action sociale et des familles : « 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 ».

Ce processus a été engagé par la direction, dans un **contexte de fort changement interne à l'association** : renouvellement de la présidence et des membres du bureau, réorganisation de la direction et de l'équipe salariée. Ce nouveau contexte a offert l'opportunité de se saisir du travail de réactualisation du projet d'établissement, pour réinterroger collectivement les pratiques et le fonctionnement de la structure et se doter d'une feuille de route pour les cinq années à venir.

Ce travail tient compte des recommandations issues de l'évaluation externe réalisées en 2014, de **réaliser deux projets d'établissement distincts pour le CHRS et le Service d'Accueil Mère-Enfant (CENTRE MATERNEL)**. Jusqu'à lors l'association avait en effet choisi de ne produire qu'un seul document commun considérant que la « double habilitation » participait d'une même démarche, même si le public visé et les réponses proposées pouvaient différer. La démarche qui a été entreprise vise donc à rendre plus lisible les spécificités des deux établissements et à rendre compte de leurs activités de manière distinctes, tout en valorisant les effets de la mutualisation au sein d'un établissement.

Pour la rédaction de son projet d'établissement l'association a adopté une démarche participative, descriptive et prospective, comme recommandée par l'ANESM et l'évaluation externe :

- Le projet d'établissement s'inscrit d'abord dans une **démarche participative** : il résulte de l'association de tous les acteurs dans une réflexion commune (administrateurs, direction, personnels, personnes accueillies) ;
- C'est ensuite une **démarche descriptive**. Cette dimension de la démarche fait référence à la description de l'existant. La finalité est de clarifier le positionnement institutionnel de la structure. Le projet d'établissement est alors un véritable repère pour les professionnels dans l'exercice de leur activité et un outil de communication interne et externe.
- Le projet d'établissement s'inscrit enfin dans une **démarche projective** : il va permettre de poser les orientations pour 5 ans et planifier les objectifs et moyens à mettre en place pour y parvenir, en tenant compte de l'évolution des publics, des missions, des compétences et des coopérations.

Ce travail s'appuie sur une analyse des forces et des faiblesses de la structure, ainsi que son positionnement par rapport à son environnement dans un territoire donné.

1.2 Méthodologie adoptée

L'association a fait le choix d'être accompagnée dans sa démarche par la Fédération des Acteurs de la solidarité Occitanie dont elle est membre, afin de bénéficier d'un regard extérieur et de son expertise tant sur le secteur d'activité que dans l'accompagnement de structures à ce type de démarche.

Les travaux ont débuté en mai 2018 et se sont poursuivis jusqu'en mars 2019, pour une validation du document par le Conseil d'administration du 18 avril 2019. En amont de cette validation ultime le document a été présenté à l'ensemble de l'équipe et au CVS du 2 avril 2019.

- **Un comité de pilotage**

Un comité de pilotage (COFIL) a été mis en place afin de valider les étapes de la démarche, garantir le respect de la méthodologie et de la rédaction définitive du projet. Il est le lieu de restitution des travaux menés, qui ont servi de base à la validation des différentes parties du projet d'établissement et des écrits. Le COFIL est animé par la Fédération des acteurs de la solidarité Occitanie. Il est composé de la Présidente, de la Directrice et de la Directrice adjointe, de 4 salariées et d'une personne hébergée de l'établissement.

Le COFIL s'est réuni à quatre reprises :

- **Le 16 mai 2018** pour identifier les attentes du COFIL quant à l'accompagnement de la Fédération, prioriser les points à mettre en exergue dans le projet d'établissement et valider la méthodologie de travail.
- **Le 12 septembre 2018** pour une présentation et un partage autour des travaux issus des groupes de travail, réfléchir sur les axes de progrès et échanger autour d'une proposition de plan détaillé.
- **Le 03 octobre 2018** pour faire le point sur l'avancée du projet d'établissement et valider le plan détaillé.
- **Le 15 novembre 2018** pour une présentation de l'état d'avancement du document et un échange sur les ajustements à prévoir.

- **Des réunions d'établissement :**

L'ensemble des salariées de l'association, quelle que soit leur fonction (intervention sociale, animation, secrétariat, comptabilité, direction...), a été invité à des séances de travail d'une journée autour des principes d'intervention et des fiches mission qui ont servi de base à l'élaboration du présent document.

Cinq réunions d'établissement ont été réalisées, animées par la chargée de mission de la Fédération des acteurs de la solidarité, regroupant environ 14 salariées :

- Une première réunion, **le 29 mai 2018**, a eu pour objectif de travailler sur les valeurs et les principes d'intervention de l'équipe auprès du public accueilli (posture éthique, mode d'intervention...) et de repréciser les missions de l'établissement en référence au Référentiel National des Prestation (RNP).
- Lors des deux réunions suivantes, **le 19 juin et le 11 juillet 2018**, l'équipe a travaillé sur chacune des missions identifiées : Habiter, Alimenter, Etayer la relation mère enfant et soutenir la parentalité, Accompagner à l'autonomie, sur la base de fiches mission types, issues du RNP (description de son organisation en interne et au regard de son environnement)
- La quatrième rencontre, **du 18 septembre 2018**, a permis de présenter et d'échanger sur la proposition de plan détaillé, puis d'aborder la question des perspectives (axes de progrès et projets envisagés) pour chacune de ces missions, ainsi que celle de l'organisation interne (coordination/communication interne, et démarche d'amélioration des pratiques).
- La réunion du **18 décembre 2018** a été l'occasion de présenter le projet d'établissement et le plan d'action validé à l'ensemble de l'équipe.

Parallèlement à ces réunions d'établissement, des groupes de travail ont été menés en interne jusqu'en mars 2019, pour approfondir certains sujets, notamment le partenariat, le soutien à la parentalité et les fiches actions pour les cinq années à venir.

1.3 Choix rédactionnel

La rédaction du P.E., dans sa forme, a soulevé la question du genre dans un contexte où 90 % des personnes hébergées et des salariées sont des femmes. Si l'écriture inclusive aurait pu être une solution, elle a semblé compliqué à mettre en œuvre sur un texte aussi long. Aussi, a-t-il été décidé de :

- Contourner autant que possible les formes complexes induites par l'écriture inclusive pour faciliter la lecture.
- Eviter toute discrimination supposée par le langage :
 - Bannir les expressions sexistes qui traduisent une stigmatisation des rôles sociaux traditionnels (ex : chef de famille, ingénieur, ...),
 - Eviter d'utiliser la règle qui prévoit que le masculin l'emporte sur le féminin, qui véhicule une idée de domination ou de prévalence du masculin et qui entretient l'invisibilité des femmes dans le discours.

Pour cela,

- Préférer l'utilisation du langage épïcène en choisissant la reformulation avec des mots neutres.
- Accorder les métiers, les fonctions et les titres en genre :
 - teur = trice
 - eur = eure ou euse
 - if = ive
- Favoriser l'application de la règle de proximité qui régit l'accord de l'adjectif et du participe passé en fixant comme critère la proximité ou le nombre du nom.

En veillant à ne pas alourdir les phrases et en restant dans la logique et la cohérence du texte.

AINSI :

Les résidents accueillis à Espace et Vie étant des femmes à 90 %, on utilisera le terme de résidentes.

L'équipe dans sa globalité étant composée de femmes à 90 %, on choisira de féminiser les métiers, sauf quand on évoquera un poste occupé par un homme.

2 PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT

2.1 L'historique de l'association et de l'établissement

L'association et les établissements sont issus de l'action charismatique de Sœur Nicole MAGOT face à de nombreux appels de femmes en détresse et en l'absence de structures sur le département.

L'association est née en mars 1983, un an après la création de l'établissement, le 1^{er} novembre 1982.

L'association s'est inscrite à sa création, comme le précise l'article 3 de ses statuts, dans un esprit de miséricorde, c'est-à-dire dans un climat d'amour et de confiance qui permet de se remettre debout et de faire face à ses propres responsabilités. Etant entendu que le mot « Miséricorde » signifie la rencontre de « Rahanim », c'est-à-dire les « entrailles », et « hesed », la « fidélité », elle induit un comportement basé sur la conviction que chacun est capable de changement et de transformation.

L'association s'est donnée pour but (article 2 des statuts) « d'organiser la mise en place et le fonctionnement de structures avec ou sans hébergement, visant l'accueil, la formation et l'insertion sociale et professionnelle : elle y accueille enfants, jeunes et adultes rencontrant des difficultés d'ordre

personnel, familial, médical ou d'insertion sociale, de quelque nationalité ou confession qu'ils soient, dans le respect des convictions de chacun ».

Aujourd'hui, en 2019, l'association Espace et Vie est gestionnaire de plusieurs structures

- Un Centre Maternel – CENTRE MATERNEL – agrément 1982
- Un Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale – CHRS – agrément 1988
- Un atelier d'insertion par l'activité économique – Le Fil de SOIE – agrément 2002
- Un atelier d'Adaptation à la Vie Active – AVA – agrément 2004
- Deux logements avec Allocation de Logement Temporaire (ALT), agrément 2006.

Depuis l'année 2000, l'association mène aussi des actions solidaires en faveur des femmes maltraitées et victimes de discriminations et de violences et en direction des enfants victimes de la guerre et vivant dans la précarité, au Burundi, au Burkina Faso et à Madagascar.

En 2001, l'association a été agréée comme association de bienfaisance.

A sa création, l'association comptait 21 adhérents. La présidence a été assurée successivement par 6 personnes.

En 2019, l'association compte 68 adhérents. Elle est présidée par Madame Christine HEMERY qui est entourée d'un conseil d'administration de 20 personnes.

2.2 Le cadre juridique et institutionnel, les finalités du CENTRE MATERNEL

2.2.1 Textes réglementaires :

L'établissement est régi par les textes législatifs et réglementaires suivants :

- Articles L221-1, L221-2, L 222-5, L311-1, L311-3, L313-1, L313-3, L314-1, L321, du Code de l'action sociale et des familles ;
- Circulaire n°81/5 du 23 janvier 1981 sur la politique de l'aide à l'enfance répondant aux préconisations du rapport Bianco- Lamy relatif aux droits des familles dans leur rapport avec les services chargés de la protection de la famille et de l'enfance ;
- Loi n° 86-17 du 6 janvier 1986 adaptant la législation sanitaire et sociale aux transferts de compétences en matière d'aide sociale et de santé ;
- Loi 98-657 du 29 juillet 1998 d'orientation relative à la lutte contre les exclusions ;
- Loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, fixant les nouvelles règles relatives aux droits des personnes hébergées :
 - Citoyenneté
 - Evaluation des besoins et des attentes
 - Adaptation des actions éducatives
 - Définition d'objectifs individuels.
- Décret n° 2003-1010 du 22 octobre 2003 relatif à la gestion budgétaire, comptable et financière, et aux modalités de financement et de tarification des établissements et services sociaux et médico-sociaux mentionnés au I de l'article L. 312-1 du code de l'action sociale et des familles ;
- Décret n°2006-422 du 7 avril 2006 relatif à la gestion budgétaire, comptable et financière, et aux modalités de financement et de tarification des établissements et services sociaux et médico-sociaux ;
- Loi n° 2007-293 du 5 mars 2007 réformant la protection de l'enfance ;

- Mise en œuvre d'actions de soutien et de prévention adaptés aux parents
 - Favoriser la participation active de l'enfant
 - Renforcer les liens d'attachement
- Loi n° 2009-323 du 25 mars 2009 de mobilisation pour le logement et la lutte contre l'exclusion ;
 - Circulaire de la N°DGCS/1A/2010/271 du 16 juillet 2010 relative au référentiel national des prestations d'accueil, d'hébergement, d'insertion ;
 - Article 375 du Code Civil modifié par la loi n° 2013-403 du 17 mai 2013, article 1 fixant les cadres de la mesure d'accueil exercée en institution concernant les mineurs et les parents présentant des difficultés graves dans l'exercice de leur responsabilité parentale.
 - Loi n° 2014-366 du 24 mars 2014 pour l'accès au logement et un urbanisme rénové ;
 - Loi n° 2016-297 du 14 mars 2016 relative à la protection de l'enfant

2.2.2 Habilitation

Le Centre Maternel a reçu un avis favorable du CRISMS le 3/11/87 autorisant la création de 12 places d'hébergement pour femmes et enfants.

Le 15/02/94, le CROSMS a émis un avis favorable pour l'extension de 12 places.

Les arrêtés départementaux du 24/12/87 et du 21/03/94 habilite l'établissement Espace et Vie pour la gestion de 24 places d'hébergement et d'insertion.

La convention du 26/10/98 avec M. Le Président du Conseil Départemental 82 qui stipule que l'établissement « accueille, héberge, apporte aide matérielle et morale dans la perspective de retrouver ou d'acquérir les moyens d'une vie autonome » aux personnes suivantes :

- familles monoparentales avec enfants de moins de 3 ans,
- mineures enceintes avec ou sans enfant,
- couples avec enfants,
- jeunes majeures (18-21 ans).

L'accueil doit s'adresser en priorité aux ressortissants du département du Tarn-et-Garonne.

En octobre 2009, ouverture de 4 appartements en diffus, qui fait suite à l'octroi de 4 places supplémentaires pour répondre aux besoins identifiés par le schéma départemental.

Au total, le Centre Maternel dispose de 28 places.

2.2.3 Finalités

L'article L221-1 du Code de l'Action Sociale et des Familles oblige chaque département, dans le cadre de l'Aide sociale à l'enfance (ASE), à disposer de structures accueillant des femmes enceintes ou des mères avec enfants.

L'article 222-5 précise que l'accueil concerne « **Les femmes enceintes et les mères isolées avec leurs enfants de moins de 3 ans qui ont besoin d'un soutien matériel et psychologique, notamment parce qu'elles sont sans domicile** »

Les missions du CENTRE MATERNEL découlent donc du cadre fixé par le CASF. Elles s'inscrivent également dans le cadre fixé par la circulaire n°81/5 du 23 janvier 1981 qui précise les missions du Centre Maternel :

- Rompre l'isolement des femmes enceintes et des jeunes mères en difficulté, en leur donnant la possibilité de s'exprimer, de s'informer et de nouer une relation,

- Les mettre en mesure d'exprimer le plus librement possible un choix quant à leur souhait de conduire ou non leur grossesse à son terme et, dans l'affirmative, de les préparer à l'accouchement en vue, soit d'une maternité, soit d'un consentement à l'adoption,
- Leur apporter l'aide matérielle dont elles ont besoin,
- Leur apporter une aide éducative ou psychologique et encourager leur réinsertion sociale.

Le Centre Maternel inscrit par conséquent son action dans les missions ainsi prévues et propose notamment :

- Une aide matérielle en proposant un hébergement pour des femmes ou familles en situation de rupture suite à des violences, des difficultés familiales, des déracinements brutaux,
- Un étayage de la relation-mère enfant et un soutien à la parentalité,
- Une aide à la reconstruction personnelle,
- Un accompagnement de la mère dans le cadre d'un projet personnalisé pour soutenir son insertion sociale, professionnelle et son autonomie.

La prise en charge proposée comprend donc un hébergement (avec une participation financière à la charge de la résidente, calculée en fonction de ses ressources) et un soutien sur les plans éducatif, social et thérapeutique, visant à lui permettre d'instaurer un lien avec son enfant en veillant à la sécurité et au développement harmonieux de ce dernier, de mener à bien sa parentalité, et de s'engager dans des démarches d'insertion. Pour se faire, en plus de ses ressources professionnelles propres, l'association s'appuie sur des partenaires extérieurs.

2.3 Les moyens matériels et financiers

2.3.1 Les moyens matériels

L'établissement est situé à proximité immédiate du centre-ville de Moissac. Cette localisation facilite l'accès aux différents services (mairie, école, centre culturel, poste, commerces...) mais aussi aux professionnels de santé (médecins, pharmacies...). Le centre médico-social et la PMI sont à 5 min à pied de l'établissement, ce qui constitue un atout pour le suivi médical des enfants. Les structures de garde petite enfance sont, quant à elles, situées en périphérie.

L'établissement dispose de locaux destinés à l'hébergement et de locaux destinés à l'accompagnement, ainsi qu'une cour de 200 m².

Le bâtiment est situé 2 rue de la Maladrerie. Il est mutualisé avec le CHRS.

- Aux étages (1^{er} et 2^{ième}) : 15 Studios entièrement équipés et autonomes (du T1bis au T4), dont 9 sur le Centre Maternel.
- Au rez-de-chaussée : des bureaux, des salles de réunion, des espaces collectifs (salle d'accueil, espace petite enfance, salle de loisirs/TV), une épicerie pédagogique, une buanderie avec sèche-linge collectif, des toilettes adultes et enfants.

Le Centre Maternel dispose également d'une maison en diffus composée de 4 appartements (du T1bis au T3).

Soit une capacité totale de **28 places d'hébergement.**

2.3.2 Les moyens financiers

L'action du Centre Maternel est financée par le Conseil Départemental du Tarn-et-Garonne, dans la cadre de l'Aide Sociale à l'Enfance (ASE).

3 CADRE DE REFERENCE DE L'ETABLISSEMENT

3.1 Les finalités, valeurs et principes d'action

3.1.1 Les valeurs et les principes fondamentaux d'Espace et Vie

L'association présente dans son projet associatif **les valeurs fondamentales** qui la portent et qui sous-tendent son action, en retenant trois éléments essentiels :

- Le respect de l'autre,
- La foi dans l'humanité,
- La solidarité envers les personnes en difficulté.

Les principes fondamentaux mis en avant :

- Croire que dans l'être le plus abimé existe un possible pour qu'il s'accomplisse,
- Passer de l'émotion à l'action pour être porteur de croissance,
- Assurer la qualité dans l'accompagnement et les relations humaines,
- Donner la priorité à l'aide aux femmes sans exclure les autres publics.

3.1.2 Les principes éthiques et d'intervention d'Espace et Vie

L'ensemble de l'équipe s'est attachée à redéfinir collectivement les principes éthiques et d'intervention qui sous-tendent son action au quotidien auprès des personnes accueillies.

- **Protection de l'enfant** : Chaque enfant a des droits fondamentaux en matière de soins, d'éducation, de justice, de protection sociale, etc., reconnus par la loi et inscrits dans la Convention Internationale des Droits de l'Enfant, laquelle constitue un outil de référence pour les professionnels. Il s'agit de proposer un cadre sécurisé, adapté et rassurant aux enfants dans le respect de leurs besoins fondamentaux (observation du développement de l'enfant, sa santé physique et psychique).
- **Promotion et défense des droits des femmes** : Le droit des femmes doit être effectif, en termes de parentalité, de relation affective, de sexualité, de protection vis-à-vis des violences subies et d'égalité femmes/hommes.
- **Bienveillance** : il s'agit d'une culture professionnelle, qui vise à adopter une posture positive afin de promouvoir le bien-être de la personne accueillie en veillant à maintenir un niveau de vigilance élevé face au risque de maltraitance, portée par des réflexions collectives et traduite en actes. Le respect de l'intégrité, de la dignité et de l'intimité de la personne est au fondement de toute action.
- **Sécurisation des personnes**, notamment celles victimes de violences, constitue un préalable indispensable à tout travail éducatif.
- **Respect des choix de la personne et de son parcours** : laisser à la personne son libre arbitre dans son rôle de parent en tenant compte des besoins de l'enfant. Conseiller sans imposer et ne pas préjuger de ce qui est bien ou mal pour la personne ; respecter ses croyances, ses opinions et l'accompagner dans son projet de vie.

- **Promotion de la citoyenneté et expression des personnes** : encourager et aider la personne à exprimer son projet, en s'appuyant sur et en valorisant ses capacités et potentialités ; reconnaître la personne comme citoyenne à part entière, à travers ses droits et ses devoirs, et viser son autonomie. Permettre l'exercice du droit à la parole et à la participation, et encourager l'ouverture et l'intégration dans la cité.
- **Développement de l'estime de soi** : par une attitude bienveillante et constructive qui pousse à avancer sans assister, à reprendre confiance en soi et reconstruire pas-à-pas, en rassurant et valorisant la personne dans ses capacités.
- **Prise en charge pluridisciplinaire** : pour assurer une complémentarité et un croisement des compétences et des points de vue, bénéfiques à la personne, et favoriser la prise de recul dans les pratiques professionnelles.
- **Accompagnement global (individuel et collectif) et personnalisé** : parce que chaque personne a des attentes et des besoins spécifiques, et que les différentes dimensions de la vie sociale, professionnelle et familiale, constituent un tout qu'il convient de travailler dans sa globalité, en vue de l'autonomie et de l'insertion de la personne.
- **Travail en réseau et partenariat** : pour bénéficier et partager des ressources, des temps d'échanges et des rencontres afin de répondre au mieux aux besoins des personnes dans leur globalité, favoriser leur accès au droit commun et également, nourrir les pratiques professionnelles.
- **Adaptation des outils d'accompagnement**, sous tendue par une interrogation permanente et une volonté de répondre à la pluralité des besoins et des parcours des personnes.

3.2 Les publics accueillis au sein du Centre Maternel

3.2.1 La procédure d'admission

Les demandes d'hébergement sur le CENTRE MATERNEL sont adressées par les assistantes sociales de secteur. L'admission doit être validée par l'ASE et peut être accompagnée d'une Ordonnance Provisoire de Placement (OPP) du Juge des Enfants.

Toute demande est consignée sur une fiche type et transmise dans la journée à la psychologue ou, en son absence, à la directrice en vue de proposer à la personne un entretien de pré-accueil.

3.2.2 Les profils des publics accueillis

Le projet du Centre Maternel s'adresse principalement à des :

- Jeunes filles mineures enceintes et/ou avec un bébé,
- Femmes enceintes,
- Familles monoparentales avec au moins un enfant de moins de 3 ans,
- Jeunes couples avec jeunes enfants.

Les personnes accueillies majoritairement sont des femmes et des enfants victimes de violence conjugale et intra familiale. En 2017, elles représentaient 82,5% des personnes accueillies.

Ces personnes sont particulièrement fragiles au niveau psychologique et demandent une attention particulière, bienveillance et empathie.

4 MISSIONS DU CENTRE MATERNEL

4.1 Accueillir et héberger les personnes, en leur proposant un espace de vie individualisé

4.1.1 Une procédure d'accueil structurée et un premier accueil de qualité

- **L'entretien de pré-accueil**

Lorsqu'une personne a fait une demande d'hébergement et qu'elle est orientée sur la structure, sa candidature est étudiée au regard des critères d'admission et des places disponibles (la priorité est donnée aux demandes émanant du conseil départemental du 82). Si la candidature est retenue, la personne est reçue pour un entretien de pré-accueil avec la psychologue et son référent ASE ou son référent social. Ce temps a pour but de recueillir des éléments permettant de faire émerger une cohérence entre les attentes de la personne, ses besoins, le projet de l'établissement et les règles inhérentes à toute prise en charge.

Dans un premier temps, la personne est invitée à parler de son parcours de vie, des problématiques qu'elle rencontre, notamment liées à la parentalité (OPP, AEMO, droit de garde, place du père...), de ses attentes et projets. Dans un second temps, elle est informée des différentes formes d'accompagnement et des prestations qui peuvent lui être apportées à travers la présentation du projet d'établissement et du contrat de séjour. Cette information est complétée par la remise du livret d'accueil, qui contient la charte des droits et des libertés, le règlement de fonctionnement et le contrat de séjour. L'entretien se termine par une visite de l'établissement, voire du logement disponible.

Une période courte de réflexion (1 à 3 jours) est proposée à la personne, qui a ainsi l'occasion d'évaluer et de retravailler avec son référent ASE/social, l'opportunité de sa démarche. Une demande de prise en charge argumentée est introduite par le référent social ASE auprès de l'Aide Sociale à l'Enfance. La personne ou son référent social rappelle ensuite la structure pour confirmer sa demande et une date d'accueil est fixée, après validation de la prise en charge par l'ASE.

La fonction d'accueil est envisagée comme principe premier de l'accompagnement. En effet il s'agit là du premier contact entre la personne, l'équipe et la structure. Il revêt ainsi un caractère majeur dans la suite du séjour. Lors de son arrivée, la personne est accueillie, dans la mesure du possible, par la psychologue et ses deux référentes. Ces dernières prennent le temps de l'installer, de lui faire visiter l'établissement et veillent à lui accorder une attention ainsi qu'une écoute particulière.

- **La personnalisation du logement**

La personne est amenée à s'installer dans son appartement. Les différents équipements mis à disposition lui sont alors présentés et les référentes s'attachent à répondre à ses premiers besoins (matériel, alimentation, produits d'hygiène et d'entretien...). L'appartement aura été au préalable, nettoyé, préparé et personnalisé, en fonction de la composition familiale (matériel bébé, bureau enfant, linge...), en y intégrant certaines attentions (livres, peluches, jouets...) pour répondre au mieux aux besoins de la famille accueillie.

- **Une phase d'accueil qui respecte le rythme de la personne ou de la famille**

A leur arrivée, de nombreuses personnes déclarent « avoir besoin de se reposer ». La phase d'accueil nécessite donc présence et attention, sans intrusion.

Lorsque la personne est installée, une **visite de l'établissement** lui est proposée, le jour même ou le lendemain, afin de repérer les lieux mais aussi les différents ateliers, animations et services proposés.

Le livret d'accueil, qui contient la charte des droits et libertés et le règlement de fonctionnement est remis à la personne et lu avec elle. Il lui permet de repérer ses droits et ses devoirs et de s'engager à les faire vivre.

Un état des lieux du logement est effectué à l'entrée, en fonction des besoins de la famille. Il permet des échanges informels en amont de l'accompagnement éducatif ainsi qu'une évaluation des besoins.

La signature du contrat de séjour avec la personne, les référentes et la direction aura lieu dans les 15 jours après l'arrivée, suite à une période d'acclimatation. Il est établi pour une durée liée à la prise en charge ASE et peut être renouvelé après une évaluation avec l'équipe. Le contrat de séjour détermine la participation de la résidente à ses frais d'hébergement en fonction de ses ressources, les conditions d'accueil, les déclinaisons de l'accompagnement, les engagements respectifs des parties et les conditions de résiliation du dit contrat.

4.1.2 Des logements individualisés et des espaces collectifs conviviaux

- **Des logements individualisés entièrement équipés et adaptés à la composition familiale**

Le Centre Maternel propose, en regroupé ou en diffus, des logements individualisés qui disposent d'une cuisine, d'une salle de bain avec WC et d'un coin nuit ou de chambres. Les logements sont entièrement équipés : meubles, cuisine équipée, électroménager (machine à laver). Cette modalité d'hébergement permet de garantir l'intimité des ménages et de respecter l'espace privé de la cellule familiale. Elle constitue également un support au « savoir habiter », en proposant un lieu de vie proche du logement autonome, favorisant ainsi l'indépendance.

Les logements proposés sont adaptés à la configuration familiale (3 studios, un T1, deux T2, trois T3, un T4).

Afin de répondre aux besoins de la famille, du matériel de puériculture est mis à disposition et des prêts de poussettes sont possibles.

- **Des lieux de vie sécurisés, avec présence du personnel éducatif 24h/24 en regroupé**

60 à 80% des femmes et enfants accueillis sur le Centre Maternel ont été victimes de violences conjugales et intrafamiliales. La mise en sécurité de ces personnes est un préalable indispensable : l'équipe est donc très attentive à préserver un espace de vie rassurant. Ainsi, tous les appartements ferment à clé et la porte extérieure est sécurisée : elle dispose d'un visiophone et son accès est limité par un badge.

Les espaces résidentiels sont strictement privés.

La sécurisation des lieux passe aussi par l'interdiction de l'accès aux auteurs de violences à l'égard des résidentes et de leurs enfants.

Le personnel éducatif est présent 24h/24. Cette présence en continu est primordiale pour les résidentes qui peuvent interpeller et aller à la rencontre des professionnels de jour comme de nuit (notamment les jeunes mères et les personnes victimes de violences).

Les qualifications des personnels de nuit permettent d'assurer une continuité de la prise en charge éducative sur 24h00.

Une permanence tournante est assurée les week-ends et jours fériés.

- **Une prise en compte de l'entourage avec des lieux collectifs dédiés privatisables**

Les professionnelles sont particulièrement vigilantes à la prise en compte de l'entourage et au respect des liens familiaux à travers la mise à disposition de lieux collectifs dédiés privatisables, pour les visites des membres de la famille et des proches.

Ainsi, l'« espace famille » a été élaboré avec les résidentes, à leur demande. Il dispose d'une cuisine et d'un espace de jeu.

- **Des espaces de vie collective adaptés aux publics accueillis**

Le Centre Maternel accueillant essentiellement des familles, l'aménagement de la cour prévoit plusieurs espaces de jeux pour les enfants : une aire de jeux petite enfance (cabane, toboggan, trottinettes, tricycles), un espace enfant-adolescent (babyfoot, panier de basket, marelle).

Pour les temps de loisirs, des lieux communs sont mis à disposition : la salle espace famille, 1 salle TV et 1 pièce spacieuse, au sein desquelles pourront avoir lieu des repas, des animations et des ateliers collectifs.

Une salle conçue pour l'éveil du jeune enfant et équipée de tapis de sol et de jeux adaptés aux 0-3 ans est réservée aux mères et à leur bébé.

Les salles collectives peuvent être privatisées sur demande préalable des résidentes via le planning de réservation.

4.1.3 Un environnement soucieux de la qualité de vie

L'entretien et l'amélioration des conditions matérielles est une préoccupation constante de la structure afin d'assurer un accueil de qualité, qui soit respectueux des droits des personnes (intimité, sécurité, intégrité...).

- **L'entretien par les personnes de leur logement et du collectif**

Les familles sont responsables de l'entretien de leur logement et du linge de maison qui leur est fourni à l'arrivée. Elles ont également en charge l'entretien des espaces collectifs, selon un planning hebdomadaire.

Des visites techniques sont régulièrement organisées par les référentes, en prévenant au préalable les personnes. Les éventuels dysfonctionnements ou dégradations peuvent être constatés à cette occasion. L'agent de maintenance est alors prévenu par l'équipe et intervient en s'organisant avec la personne concernée.

De même, lors de l'état des lieux de sortie, le lien est fait avec l'agent de maintenance pour une remise en état du logement. Une part ou l'intégralité du dépôt de garantie peut être retenue selon les dégâts constatés.

- **Une maintenance et une rénovation régulière du bâti**

De manière plus générale, une maintenance et une rénovation régulière du bâti sont effectuées. Des travaux d'amélioration sont programmés chaque année et s'appuient sur une gestion administrative et financière régulière. L'agent de maintenance assure les petites réparations et interventions indispensables. Il supervise les travaux commandés en lien avec la commission travaux du Conseil d'Administration. Il assure le suivi des vérifications des normes incendie et sécurité avec les services spécialisés et en rend compte à la direction. Il s'agit de faire face aux usures du temps, aux exigences réglementaires et de veiller au maintien de la sécurité de l'établissement.

Chaque année des projets de renouvellement de mobilier, des travaux de réfection des appartements sont intégrés au budget prévisionnel déposé auprès de l'autorité de tarification.

4.2 Proposer une alimentation équilibrée aux personnes, dans une démarche pédagogique

4.2.1 Un outil spécifique : l'épicerie pédagogique

Les personnes hébergées disposent généralement de peu ou pas de ressources financières. Cette situation ne leur permet pas toujours l'accès à des denrées alimentaires, et donc de satisfaire à l'un des principaux besoins : se nourrir.

Afin de pallier cette difficulté, l'association s'est dotée d'un lieu dédié en interne : l'épicerie pédagogique.

L'épicerie pédagogique est gérée par une animatrice, formée à la nutrition, à la conservation des denrées et à l'hygiène alimentaire, et aux enjeux alimentation/santé/précarité.

L'association est la seule à proposer ce type de prestation sur le territoire, elle bénéficie également aux personnes hébergées sur le CHRS.

L'épicerie est composée d'un local équipé de réfrigérateurs et de congélateurs, d'une réserve de stockage et d'un espace magasin/distribution.

4.2.2 Une distribution hebdomadaire gratuite de denrées alimentaires variées et de qualité...

Une fois par semaine, les résidentes peuvent se rendre à l'épicerie pour prendre les denrées alimentaires sèches et fraîches dont elles ont besoin pour la semaine. Tous les repas sont pris en charge par l'épicerie, sur la base de 3 repas par jour.

Le fonctionnement de l'épicerie permet une adaptation aux besoins et aux régimes et habitudes alimentaires. Des produits spécifiques, tels que le lait maternisé sont également à disposition.

Cet outil permet par ailleurs la préservation de l'intimité de la cellule familiale. Les logements disposant d'une cuisine équipée, les personnes peuvent faire la cuisine chez elles et prendre leur repas en famille, en fonction de leurs envies et habitudes. Ce mode de fonctionnement permet le respect des rythmes de vie individuels à la différence des repas collectifs pratiqués sur d'autres établissements.

4.2.3 Un travail pédagogique autour de l'alimentation

L'épicerie pédagogique constitue un outil d'accompagnement dans la vie quotidienne qui, articulé avec l'accompagnement individualisé, permet de travailler sur la place et le rôle de l'alimentation dans la vie personnelle et familiale à différents niveaux :

- **La santé et l'hygiène alimentaire** : une attention particulière est apportée à l'équilibre des menus et à la diversification des repas chez les jeunes enfants. Elle s'accompagne de conseils sur le mode de conservation des aliments et l'introduction d'une alimentation variée. La confection des repas au domicile des familles et les temps collectifs d'atelier santé-cuisine sont autant d'opportunités propices à observer les habitudes et les pratiques en matière d'alimentation. Elles permettent également de repérer d'éventuels troubles du comportement alimentaire.
- **La gestion du budget** : La maîtrise des coûts par la composition des menus, l'achat de produits de saison, la réutilisation des restes. Un affichage du prix des produits et une facturation théorique du panier hebdomadaire permettent aux personnes d'évaluer le prix de leur panier. Cette démarche est réalisée en lien avec les référentes insertion qui travaillent le budget alimentation avec la personne.
- **La convivialité** : Elle est favorisée par le partage en famille d'un repas confectionné ensemble dans le logement.

Des ateliers cuisine avec repas collectifs, réunissant les personnes hébergées sur le CHRS et sur le Centre Maternel, sont également organisés afin que les personnes accueillies puissent

partager leur savoir-faire, leur culture, apprendre à cuisiner parfois ou faire profiter les autres de leurs talents culinaire, découvrir de nouveaux goûts. Ce sont des temps privilégiés qui favorisent le lien social et la vie en collectivité.

4.3 Soutenir la relation mère-enfant : la parentalité, au cœur de l'accompagnement

L'équipe concilie au quotidien l'étayage et la valorisation des compétences parentales à des actions éducatives d'information, de sensibilisation et de prévention auprès des mères et auprès des jeunes couples.

4.3.1 Un personnel éducatif spécialisé

Le Centre Maternel dispose de personnel spécialisé dans le domaine de la petite enfance : une éducatrice jeune enfant (EJE) et une auxiliaire de puériculture. Elles interviennent de manière transversale auprès des familles hébergées et assurent le lien avec les partenaires petite enfance du territoire. L'EJE et l'auxiliaire de puériculture animent également des temps d'accueil collectifs des jeunes enfants (ateliers petite enfance) ainsi que des ateliers de massage mère enfant.

L'ensemble de l'équipe socio-éducative, intervient dans le soutien à la parentalité qui est l'axe principal de la mission du Centre Maternel.

La psychologue renforce le travail de l'équipe avec une approche complémentaire et articulée à l'accompagnement éducatif.

Enfin, l'équipe de nuit est constituée d'une éducatrice spécialisée et d'une assistante maternelle qui assurent, auprès des jeunes mères particulièrement, un appui dans les soins aux bébés, les prises de biberons, en soirée et en nuit.

4.3.2 Les outils de travail du projet de vie parental

- **L'identification d'un binôme de référentes**

Dès son admission, deux membres de l'équipe sont désignés comme référentes de la personne et de la famille pour faciliter l'organisation au quotidien et mettre en œuvre l'accompagnement social. Ce binôme est composé :

- D'une **référente hébergement**, qui accompagne la famille au domicile, dans l'aide à la gestion de la vie quotidienne, l'éducation des enfants et le suivi santé. Une pluralité des qualifications professionnelles permet une prise en charge ciblée spécifique aux besoins repérés dans la famille (une auxiliaire de puériculture, une éducatrice de jeunes enfants, une monitrice éducatrice, un éducateur spécialisé).
- D'une **référente insertion**, qui est en charge de l'accompagnement relatif à l'accès aux droits et aux démarches administratives ainsi que de la mise en œuvre du projet d'insertion en lien avec les différents partenaires.

Les référentes insertion sont des conseillères en Economie Sociale et Familiale et/ou des assistantes sociales.

Ce travail en binôme permet des approches et des interventions complémentaires et propose des évaluations par regards croisés. Il permet également d'assurer une continuité auprès des familles en cas d'absence de l'une ou l'autre des professionnelles. Le travail en binôme favorise la prise de distance et évite ainsi le risque d'appropriation de la relation d'aide.

- **La co-construction du projet personnalisé**

Avant d'engager un travail sur le projet de la personne ou du jeune couple, l'équipe veille à ce que ces derniers puissent prendre le temps de se poser. Dans la semaine d'admission, la référente insertion propose un premier entretien à la personne ou au couple pour évaluer leur situation, identifier leurs attentes. La référente hébergement quant à elle, va se centrer sur l'observation des relations mère enfant (ou parent/enfant dans le cas d'un jeune couple) et l'intégration du domicile. Ce temps permettra l'élaboration d'un premier diagnostic partagé.

Le projet personnalisé est co-construit avec la personne et son référent ASE puis formalisé dans les semaines qui suivent l'admission.

Le projet personnalisé tient compte des besoins, des attentes et des désirs de la personne. Il s'appuie sur le repérage de ses compétences et se confronte à l'évaluation de sa situation. Il doit intégrer le projet pour l'enfant, ainsi que le projet parental. Il précise les objectifs qui sont fixés par la personne (réalistes et réalisables) avec un accent mis sur la relation parent/enfant, les moyens à mettre en œuvre, ainsi que les indicateurs d'évaluation. Il doit l'aider à se projeter dans l'avenir.

Dans le cadre de l'accompagnement d'un couple, il sera nécessaire d'effectuer deux projets personnalisés, chacun d'eux intégrant le projet lié à l'enfant.

Dans certaines situations, les objectifs de travail sont déjà élaborés par l'ASE et/ou consignés dans une ordonnance de protection du Juge des Enfants, le projet personnalisé tient alors compte du Projet Pour l'Enfant, construit sur les axes suivants :

- Le développement, la santé physique et psychique de l'enfant,
- La relation avec la famille et les liens familiaux,
- La scolarité et la vie sociale de l'enfant.

Le projet personnalisé est ensuite présenté à l'équipe afin de l'enrichir d'une analyse pluridisciplinaire, puis il est signé avec les personnes et leur référent ASE.

- **L'accompagnement social personnalisé**

Il repose sur une approche globale de la personne. Basé sur l'écoute active, le conseil, l'information et le soutien, l'accompagnement se réalise au quotidien, de manière formelle lors d'entretiens individuels et/ou de visites à domicile, ou de façon plus informelle, notamment lors de temps collectifs partagés (repas, activités, ateliers, etc.).

La bienveillance et la réassurance, notamment en valorisant les aptitudes et le savoir-faire de chacune, fondent la posture de l'équipe du Centre Maternel. L'accompagnement repose sur le principe du « faire avec » afin de développer les compétences de la personne et favoriser son autonomie. Il s'agit de tenir compte des capacités de la personne (expression, compréhension...), de respecter ses choix : proposer, conseiller mais ne pas décider pour la personne. Une confrontation au principe de réalité est tout aussi nécessaire dans la co-construction du Projet Personnalisé. Il est important de tenir compte, là, des contraintes et des objectifs posés par les ordonnances de protection du Juge des Enfants et des ordonnances du Juge aux Affaires Familiales.

L'axe de la parentalité est travaillé dès l'entretien d'admission puis tout au long du séjour au niveau :

- Du rôle de la mère,
- De la place du père, présent ou absent,
- Du développement de l'enfant dans un contexte en évolution.

L'accompagnement doit tenir compte des types de publics et des problématiques (maternité adolescente, femmes victimes de violences intra familiales, placements judiciaires, ...).

- **Les ateliers de l'ISE**

Une conseillère en Economie Sociale et Familiale anime chaque semaine les rencontres de l'ISE – Information- Sensibilisation- Echanges.

Des intervenants extérieurs, spécialistes de terrain viennent débattre avec le groupe de résidentes autour de trois grands thèmes : la santé, la parentalité, le logement.

Cet espace hebdomadaire entre résidentes et experts, acteurs du territoire, favorise l'acquisition de connaissances et contribue au développement des compétences.

Ces ateliers viennent en soutien et en complément de l'accompagnement individualisé et permettent d'aborder des sujets variés, anticipés par l'animatrice et aussi suggérés par les résidentes, au travers d'un questionnaire qui leur est remis à la fin de chaque séance :

- La santé : les rythmes biologiques de l'enfant, la vaccination des enfants, l'hygiène bucco-dentaire, bien manger sans se ruiner...
- La parentalité : les dangers des écrans, l'argent de poche, comment l'enfant vit-il la séparation de ses parents...
- Le logement : les bons réflexes pour réduire ses factures d'énergie, la prévention des accidents domestiques, le droit au logement décent...

D'autres thèmes transversaux sur le genre, la sexualité, le droit des femmes sont aussi abordés.

Des cours sur les premiers gestes de secours sont dispensés avec comme objectif final l'acquisition du diplôme PSC1.

Des visites à la DRIMM de Montech, centre de tri et de gestion des déchets peuvent être organisées sur la question du tri sélectif et du traitement des déchets.

Ces ateliers sont généralement appréciés et bien investis par les résidentes qui aiment pouvoir s'adresser directement à des interlocuteurs de certaines administrations, d'associations et d'organismes spécialisés.

4.3.3 Travailler sur la relation précoce « mère-enfant » dès la grossesse

- **Un questionnement sur le désir d'enfant, soutenir le projet de la femme enceinte**

Les jeunes mères sont accompagnées dans l'installation du lien à leur enfant à travers tous les gestes essentiels qui construisent cette relation : les soins, la communication, le jeu. Ce lien d'attachement est indispensable à l'enfant pour évoluer en toute sécurité.

Cela suppose au préalable d'identifier les freins et/ou les carences qui interfèrent dans cette relation, pour ensuite accompagner la femme enceinte dans son projet, quel qu'il soit (IVG, placement, adoption,...). L'investissement de la grossesse par la femme enceinte est parfois mis à mal par les conditions de vie et les circonstances qui entourent la grossesse. Il est important de proposer à ces femmes un environnement sécurisé et bienveillant où elles peuvent déposer leurs peurs, leurs angoisses sans crainte du jugement.

- **Un accompagnement tout au long de la grossesse**

La référente hébergement va s'attacher à rassurer la femme enceinte en lui proposant des espaces privilégiés, en lui indiquant des relais nécessaires tout au long de sa grossesse avec le personnel de soin, et en l'accompagnant selon ses besoins dans chaque étape (échographies, cours de préparation à l'accouchement, achat de matériel de puériculture).

Si la jeune femme est particulièrement isolée, une présence au moment de l'accouchement lui sera proposée. Pour les jeunes femmes mineures, des dispositions spécifiques sont à prendre pour chaque situation.

- **Un soutien dans la mise en place des premiers liens entre la mère et son bébé**

Un travail de réassurance auprès de la mère favorisera la proximité protectrice nécessaire au bébé ainsi que le tissage des interactions dans la construction de la relation d'attachement.

Au début, les mamans peuvent se tromper, douter, petit à petit, elles apprennent à décoder et à répondre convenablement aux besoins du nourrisson. Le soutien de la référente hébergement au travers des échanges réguliers permettra à la mère d'exprimer et de confronter ses perceptions. L'accompagnement contribue à l'assurance de la mère qui progressivement pourra proposer un environnement sécurisé à son bébé. Elle développera alors une disponibilité physique et émotionnelle propice à la qualité du lien avec son bébé.

Dans le cas des jeunes couples, le père est associé au repérage et au décodage des besoins du bébé, au même titre que la jeune mère. Des espaces de discussion sont parfois nécessaires pour les aider à verbaliser leurs questions mais aussi leur permettre de partager leur bonheur.

- **Une aide éducative, à travers une présence dans les soins au quotidien avec le bébé et dans le repérage de ses besoins.**

Les mères et leur bébé ont un réel besoin d'attention dans leur journée au niveau :

- Des soins (hygiène corporelle, changes, traitements médicaux),
- De l'alimentation,
- Du sommeil,
- De la connaissance du développement de l'enfant,
- Du décodage des maladies et des attitudes à adopter,
- De l'organisation des journées en fonction des impondérables à concilier avec les besoins du bébé, des situations anxieuses.

Quand le père de l'enfant est hébergé avec sa compagne, il est encouragé à une prise de relai pour les biberons, le bain et les soins à prodiguer à son bébé.

L'accompagnement de tous ces gestes au quotidien, s'adapte aux besoins repérés, aux demandes de soutien et/ou permet de pallier les difficultés des parents et l'insécurité des enfants. La référente hébergement s'attachera également à développer, auprès de la mère, la capacité de se protéger et de protéger son enfant face aux situations qui ont déjà fait l'objet d'un repérage avec elle.

La référente hébergement peut aussi avoir le rôle du tiers séparateur entre l'enfant et sa mère pour les familles monoparentales.

- **Un accompagnement psychologique**

Une grossesse, dans certains contextes particulièrement difficiles est un vrai bouleversement qui entraîne des sentiments et des comportements contradictoires. Il convient alors de proposer un espace de parole libre où exprimer à la fois ses joies et ses angoisses, avec une aide au discernement dans les choix qui peuvent alors se poser.

L'accompagnement psychologique permet de prévenir les accès dépressifs post partum, d'accompagner les jeunes mères dans l'investissement de leur maternité et de favoriser l'expression des difficultés rencontrées dans la relation précoce à leur bébé. L'observation au quotidien du développement de l'enfant va servir d'appui pour mobiliser la mère dans son rôle parental, en valorisant ses aptitudes maternelles.

La psychologue contribue aux orientations éducatives des prises en charge et aide l'équipe à ajuster ses interventions.

4.3.4 Le soutien à la parentalité et la prévention des risques

Soutenir la parentalité, c'est reconnaître les parents comme premiers éducateurs de leurs enfants et les accompagner dans la construction de leurs propres choix éducatifs et de soins, dans l'intérêt de l'enfant et le respect de ses droits.

L'équipe s'attache à valoriser et étayer les capacités parentales de la mère ou du couple accueilli, tout en travaillant sur les éventuelles difficultés ou carences éducatives. En s'appuyant sur l'importance du lien parent-enfant, différentes actions de soutien à la parentalité sont proposées.

- **Une aide dans l'organisation personnelle et familiale : « faire avec » et observer le quotidien**

L'arrivée au Centre Maternel représente souvent, pour les résidentes (notamment mineures), une première expérience de vie autonome. Elles se retrouvent ainsi à devoir gérer l'organisation au quotidien (faire leur repas, le ménage, le linge, etc...) anticiper les besoins de l'enfant (alimentation, soins, scolarité, ...) gérer le planning des différents rendez-vous et les honorer.

La référente hébergement développe un accompagnement dans la vie quotidienne qui s'appuie sur une prise en charge éducative nécessitant une présence active, « **faire avec** » et « **être avec** ». Cela implique un soutien dans l'organisation quotidienne et la prise de décisions. L'observation au quotidien participe à une meilleure évaluation des besoins de la personne, du couple ou de la famille et donc des réponses à apporter.

Les temps de présence, d'écoute et d'échanges représentent le premier soutien ainsi qu'un contrepoids à l'isolement des familles.

- **Un soutien et une sensibilisation face au développement de l'enfant**

L'accompagnement au quotidien, via les visites à domicile, contribue également à travailler ces questions essentielles que sont la prévention de la maltraitance, des risques sanitaires et des dangers domestiques par l'observation des pratiques et des habitudes. Il s'agit de veiller au respect de la protection de l'enfant, à ce qu'il dispose de son espace, d'une alimentation correcte et d'une relation suffisamment qualitative et sécurisée avec ses parents.

Les suivis individuels au domicile sont complétés par des informations collectives et des ateliers spécifiques sur la prévention des risques domestiques et sanitaires.

Les mères et les pères bénéficient de conseils éducatifs concernant le développement de leur enfant, la santé, les soins... Ils sont également encouragés à éveiller leur enfant par le biais du jeu, de la musique ou toute activité support. L'équipe les sensibilise à l'importance de la parole et à l'évolution de l'enfant au sein d'un cadre ferme et bienveillant avec des repères et des limites claires.

Les ateliers « petite enfance » participent à cette dynamique éducative. Ils favorisent l'évolution de l'enfant au sein d'un collectif ludique et sécurisé. Ils offrent l'opportunité d'observer l'enfant, de soutenir ses difficultés et d'accompagner la séparation mère-enfant par étapes. Deux ateliers hebdomadaires sont proposés aux familles.

- **Une aide à l'inscription à un établissement d'accueil du jeune enfant (EAJE) et/ou à la scolarisation**

L'accueil des jeunes enfants en crèche est un outil nécessaire, à la fois à la socialisation et au développement de l'enfant, pour accompagner la séparation mère-enfant et favoriser l'insertion de la mère.

Ainsi, depuis 2013, le CCAS de la mairie de Moissac met à disposition de l'association deux places à temps plein sur le centre multi accueil des Grapillous. L'éducatrice de jeunes enfants et l'auxiliaire de puériculture rencontrent l'équipe des Grapillous une fois par semestre concernant les familles et une fois par an pour le partenariat. Ce dispositif, associé à une collaboration constante, favorise le bien-être,

le développement et la socialisation des enfants orientés. Il permet également d'introduire la problématique des violences conjugales et intrafamiliales et de leurs répercussions sur les comportements observés chez les enfants. En effet, la majorité des enfants accueillis ont été exposés à des violences.

Une attention particulière est portée aux familles dont les enfants vont être placés ou qui relèvent d'une mesure de protection (OPP, PHD...). Il s'agit de les rassurer pour qu'elles puissent déléguer leur responsabilité et confier leur enfant à des tiers.

Par ailleurs, l'équipe propose un accompagnement véhiculé, selon un planning défini, pour déposer les enfants (0-3 ans) dans les structures halte-garderie et crèche sachant qu'elles sont excentrées du centre-ville (40 mn à pieds).

De même, les familles ayant des enfants en âge d'être scolarisés sont accompagnées dans leur démarche de scolarisation.

Les référentes hébergement sont associées aux réunions des équipes pédagogiques de l'école (si les mamans y consentent).

Pour les enfants en grande difficulté (handicap, troubles du comportement,...), des aménagements de l'emploi du temps des enfants sont parfois rendus possible pour leur maintien à l'école le temps d'une orientation en établissement spécialisé.

Les mamans se sentant soutenues dans leur quotidien consentent plus facilement à garder leur enfant sur certaines périodes et l'école, de son côté, continue à assurer la scolarisation de l'enfant dans de meilleures conditions.

Sur la durée, un partenariat solide et efficace s'est mis en place avec les écoles de proximité qui a permis de penser ensemble un protocole de protection des enfants susceptibles d'être approchés par leur père à l'occasion des récréations ou même enlevés à la sortie de l'école.

- **Un accompagnement du jeune enfant**

L'orientation en Centre Maternel constitue dans certains cas une alternative au placement. L'enfant est accueilli de façon à ce que la relation à ses parents soit plus stable, que ses besoins soient pourvus. Penser sa place sur la structure en tant que telle revient à le considérer comme un sujet à part entière. Il est accueilli comme une personne ayant droit à des conditions qui favorisent son épanouissement.

L'établissement met en œuvre différentes actions pour contribuer au développement de l'enfant en tenant compte de ses problématiques propres (accès au jeu, soutien scolaire, accès aux soins, suivi psychologique...). Une réflexion est notamment en cours sur la mise en place d'un livret d'accueil spécifique à destination des enfants.

Cet accompagnement est réalisé en individuel, dans le cadre d'une prise en charge ponctuelle, et en collectif, dans le cadre des ateliers petite enfance spécifiquement dédiés aux 0-3 ans.

Les ateliers « petite enfance »

Ils sont réalisés dans une espace ludique et éducatif permettent aux professionnels de l'équipe, formés sur la petite enfance :

- D'entretenir un lien direct avec les jeunes enfants,
- De leur proposer des activités ludiques d'éveil (jeux musique lecture),
- D'effectuer des observations sur le développement et/ou le mal être des jeunes enfants ayant subi des violences,
- De soutenir la séparation mère/enfant et la socialisation de l'enfant avec ses pairs.

4.3.5 Faire une place aux absents : préserver la relation au père et à la fratrie

- **Travailler la place du père**

Cette place est travaillée avec les deux parents dans le cas d'un accueil de couple et quand une coparentalité est possible.

Toutefois, dans la majorité des cas, le père est absent.

L'équipe du Centre Maternel tient compte de la place du père qu'il soit présent dans la vie de l'enfant ou pas, qu'il soit reconnu dans son autorité parentale ou pas.

Ce lien est abordé et travaillé avec la mère pour le bien de l'enfant et dans le respect des ordonnances Juge des Affaires Familiales et des mesures de protection.

Dans le cadre de séparations faisant suite à des violences conjugales et intrafamiliales (60 à 80 % des situations accueillies), il n'est pas simple de donner au père une place qui tienne compte du besoin de l'enfant, tout en proposant un espace serein et sécurisé. Il faudra attendre que le climat s'apaise et que les parents soient en mesure de trouver un arrangement centré sur les intérêts de l'enfant.

Les mères sont soutenues lors des temps de droits de visite et d'hébergement ordonnés par le Juge aux Affaires Familiales lorsque les pères viennent exercer ces derniers. Ces moments-là pouvant être source de tensions, la référente hébergement soutient la mère en accompagnant l'organisation, en donnant des conseils et en servant de tierce personne au moment du départ de l'enfant. Cette configuration contribue grandement au besoin de sécurité de l'enfant.

Lorsque les relations entre les parents sont cordiales et à la demande des résidentes, les pères peuvent être reçus dans la structure, ils bénéficient de « l'espace famille » équipé à cet effet. D'autres membres proches de la famille du père peuvent également être invités, en accord avec la résidente et l'enfant.

Aucune proposition n'est faite sans l'accord de la mère et des enfants. Les professionnels référents de la famille jouent un rôle déterminant en veillant à mettre l'enfant en position de sujet, et en évitant qu'il soit pris dans un conflit de loyauté à l'égard de ses deux parents.

- **Soutenir la reconstruction du lien et l'exercice des droits de visite**

Les familles peuvent également intégrer l'établissement avec leur bébé et avoir, en parallèle, un ou plusieurs enfants placés par le Juge des Enfants, en famille d'accueil. Le séjour permet également de recevoir leurs enfants sur des temps déterminés avec l'ASE en amont.

Il est possible de les accueillir ponctuellement ou régulièrement, sur quelques heures le mercredi ou sur des week-ends.

La référente hébergement se situe en soutien de ces temps-là en termes d'assurance, de prise en compte des besoins d'une fratrie. Elle permet aussi à la mère de déposer ses appréhensions et ses angoisses liées à la reprise du lien avec ses enfants placés. Enfin, elle propose une aide à la planification du séjour ou de la visite des enfants et à l'organisation des activités de loisirs, ...

Ces accueils, médiatisés par les professionnels du Centre Maternel, permettent de retisser les liens par étapes dans un environnement qui favorise l'épanouissement de la cellule familiale (accueil dans l'appartement de la maman, partage des repas et des loisirs).

4.3.6 Accompagner à la santé et aux soins

La question de la santé est essentielle pour les jeunes femmes enceintes et/ou avec un enfant en bas-âge, puisqu'elle est un des prémisses au bon développement de l'enfant. Les parents, responsables de la santé de leur enfant au quotidien, peuvent se retrouver en difficulté pour mener à bien cette mission. La

référente hébergement intervient donc en soutien de la mère (ou des parents) pour qu'elle puisse assurer le suivi médical de l'enfant, et plus largement de la famille. Les familles sont systématiquement orientées vers les services de PMI (protection maternelle infantile) et les médecins spécialistes si nécessaire.

Pour les adultes, un bilan de santé est proposé à chaque résidente dans le mois qui suit l'admission. Celui-ci est réalisé au centre d'examen de la CPAM du Tarn-et-Garonne. La résidente est aussi invitée à choisir un médecin référent si sa situation administrative le permet.

L'accompagnement à la santé et aux soins s'appuie principalement sur de l'ouverture des droits, de l'information et de l'orientation vers les partenaires extérieurs (structure ou praticien adapté), avec un accompagnement physique si nécessaire. La référente hébergement est en soutien sur la continuité de la prise en charge santé. L'approche éducative en santé vise à cheminer progressivement vers l'autonomie de la personne face à ses démarches de soins.

L'accompagnement passe également par l'éducation à la santé, via un travail d'information, de sensibilisation et de prévention, notamment dans le cadre des rencontres thématiques (ateliers de l'ISE, cf. 4.3.2).

4.4 Accompagner les personnes vers l'autonomie, dans une approche globale

4.4.1 Rendre les droits effectifs pour la mère et les enfants

La référente insertion veille à informer les résidentes de leurs droits et à leur expliquer les démarches à réaliser. Un diagnostic des besoins est effectué avec la personne afin d'identifier ce qui est à faire en termes d'ouverture et de maintien de droits (CAF, CPAM, Préfecture, scolarité,...). Elle l'accompagne ensuite dans l'accès et/ou le maintien de ces droits (démarches administratives, constitution des dossiers...) et l'oriente vers les partenaires compétents et ce, quelle que soit la démarche.

Pour les démarches judiciaires liées à la séparation, aux divorces, à la domiciliation des enfants..., les personnes sont orientées vers des avocats et bénéficient de l'appui technique des référentes sociales, par exemple la constitution des dossiers d'aide juridictionnelle, l'accompagnement au tribunal, etc...

Pour les personnes en difficulté face aux administrations, les professionnelles peuvent être amenées à les accompagner physiquement afin d'engager les démarches nécessaires.

4.4.2 Soutenir dans la gestion du budget

Durant l'hébergement, la référente insertion propose à la personne une évaluation de sa situation financière. De cette évaluation peut découler, si besoin, une proposition d'Aide Educative Budgétaire avec pour objectifs :

- Poser mensuellement un budget prévisionnel puis réel,
- Prendre en compte les besoins de la personne, la famille ainsi que son mode de fonctionnement,
- Evaluer, éventuellement, l'état d'endettement et proposer les mesures adaptées,
- Réaliser les économies nécessaires en vue du projet de départ.

L'épicerie pédagogique servira de support à ce travail tout au long du séjour.

4.4.3 Accompagner dans et vers le logement

- **Expérimentation du « savoir habiter »**

L'hébergement en logement individuel permet d'emblée à la famille d'expérimenter le « savoir habiter ». A travers l'accompagnement à la gestion de la vie quotidienne proposé par la référente

hébergement, elle bénéficie d'un soutien dans l'entretien de son logement et l'apprentissage des règles de vie en habitat collectif. Tout au long du séjour, il sera ainsi possible d'évaluer son autonomie et sa capacité à intégrer un logement (entretien et appropriation du logement, respect des règles de vie et paiement de la participation).

- **Travail sur le projet de logement de la personne**

Une fois les principales difficultés surmontées, la famille va pouvoir se projeter. Une réflexion sur son projet logement, ses attentes et ses besoins est alors engagée. Afin de mener à bien son projet, la résidente est soutenue dans ses démarches et un accompagnement administratif lui est proposé (accès aux aides financières, demande de logement social, démarche DALO/CILS/SIAO) La référente insertion veille également à l'informer sur les droits et devoirs du locataire.

En parallèle de l'accompagnement individuel, la résidente est conviée à participer aux ateliers thématiques collectifs, mobilisant des intervenants extérieurs.

Orientation vers des appartements « passerelle » en diffus

En fonction de la situation de la personne, un parcours logement est possible, du regroupé aux appartements externalisés dont dispose la structure, pour tester son autonomie et préparer au départ. Les jeunes femmes bénéficient toujours d'un accompagnement global, elles ont ainsi la perception concrète d'avancer dans leur projet, de récolter les bénéfices des efforts consentis et d'être reconnues dans leur capacité à se prendre en charge, seule avec leurs enfants. Il sera également possible de diagnostiquer une mesure AVDL (Accompagnement Vers et Dans le Logement) si nécessaire.

4.4.4 Accompagner à l'insertion professionnelle

La question de l'accompagnement à l'insertion professionnelle, bien qu'essentielle, n'intervient que dans un second temps, en effet les personnes accueillies sur le CENTRE MATERNEL rencontrent des freins à l'emploi spécifiques, notamment la garde des enfants, la gestion de la séparation, etc...

Les ateliers petite enfance permettent de travailler sur ces freins : ils constituent une solution ponctuelle pour la garde des enfants, offrant ainsi la possibilité pour les parents d'effectuer leurs démarches.. Cependant, sans mise en place d'un mode de garde pérenne du jeune enfant (EAJE ou EAEP en interne) l'insertion professionnelle demeure difficile.

Les personnes peuvent par ailleurs être orientées vers les partenaires compétents et/ou les dispositifs dédiés (Pôle Emploi, Mission Locale, MLDS, structures d'insertion par l'activité économique...) en vue d'évaluer leurs compétences mais également en vue de développer une connaissance de la réalité des offres d'emploi sur le département. La dimension partenariale est importante pour mettre la personne en relation avec les dispositifs de droit commun.

L'A.V.A. (atelier d'Adaptation à la Vie Active)

Pour les personnes très éloignées de l'emploi, des parcours spécifiques peuvent être mis en place, avec l'atelier d'Adaptation à la Vie Active de l'association. Ce dispositif est un outil qui participe pleinement et efficacement à l'insertion professionnelle. Il permet de fournir une activité rétribuée en support d'une évaluation de la capacité à travailler.

En proposant une immersion dans le monde du travail, il participe :

- A l'apprentissage des rythmes de travail,
- Au sentiment d'utilité,
- A la restauration de l'image de soi,
- Ainsi qu'à l'acquisition de compétences.

Les référentes insertion peuvent, en concertation avec la personne, être un appui aux dispositifs dédiés, notamment dans l'articulation ou la conciliation de sa vie familiale et de sa vie professionnelle.

4.4.5 Favoriser la participation des personnes et l'exercice de leur citoyenneté

L'insertion sociale des personnes passe également par un accompagnement de la personne à exercer son droit à la parole et à participer au fonctionnement de la structure, à s'inscrire dans la vie de la cité, et ainsi reconnaître et affirmer son rôle de citoyenne.

- **Information sur les droits et devoirs civiques :**

L'information des familles sur leurs droits et devoirs civiques se fait à trois niveaux :

- Dans le cadre de l'accompagnement individuel, à travers l'accès aux droits et le soutien à la vie quotidienne,
- En collectif lors des ateliers thématiques,
- Dans le cadre de la régulation de la vie collective.

- **Mise en place de groupes et d'outils d'expression :**

Afin de favoriser la parole et l'expression des personnes accueillies tant sur les modalités d'accueil, de fonctionnement de la structure, que sur la qualité de vie et les relations au sein du collectif, des **conseils de vie sociale** ont été mis en place. Cette instance d'expression répond aux obligations de la loi 2002-2 sur la participation des personnes.

Il s'agit d'aborder les questions relatives à la vie collective, à travers de l'information, de la régulation et des propositions d'amélioration. ... Chacune est invitée à proposer des idées, tous les thèmes peuvent être abordés, à l'exception des situations individuelles spécifiques. La participation de toutes les résidentes est souhaitée, afin que chacune puisse exprimer ses réflexions et ses suggestions et être associée à certaines démarches telles que la révision des outils de la loi 2002-2 (règlement de fonctionnement, contrat de séjour...).

Des comptes rendus de ces réunions sont mis à disposition dans un classeur situé à l'accueil de l'établissement. Cette instance de vie sociale fonctionne en inter-établissement, avec le CHRS et se réunit chaque trimestre.

En parallèle des conseils de vie sociale, d'autres outils d'expression, communs aux deux établissements, sont mis en place :

- ✓ **Le cahier de doléances** : où les familles peuvent faire part de difficultés rencontrées, de dysfonctionnements ou d'insatisfactions concernant le fonctionnement de l'établissement et la prise en charge.
- ✓ **La boîte à idées** donne également la possibilité aux personnes accueillies, notamment celles qui auraient davantage de difficulté à prendre la parole en public, de laisser des idées, des propositions et des commentaires. Ces éléments peuvent ensuite être repris en réunion de vie sociale ou en réunion d'équipe.
- ✓ **Les enquêtes de satisfaction** : réalisées en fin de séjour, afin de connaître le sentiment des personnes concernant le fonctionnement du service et l'accompagnement proposé. C'est une démarche qui nécessite un traitement et une analyse adaptée afin que cet outil soit un réel support à l'expression et à l'amélioration du service rendu.
- ✓ **Des questionnaires de satisfaction** sont également remis aux participants à la fin des ateliers collectifs pour recueillir leur point de vue et envisager des pistes d'amélioration.

Les activités collectives mises en œuvre au sein du Centre Maternel contribuent également à la participation des personnes accueillies. Elles constituent un support d'accompagnement complémentaire en permettant de travailler sur le lien social, l'estime de soi et la réassurance, ainsi que sur l'ouverture sur l'extérieur et l'inscription citoyenne.

- **L'accès à la culture, aux loisirs et à la détente**

Les activités collectives visent également à rendre effectif le droit aux loisirs et à la culture. Favorisées par le développement de partenariats, elles contribuent à rendre les personnes actrices au sein de leur environnement, à les encourager à s'ouvrir aux autres et à s'intégrer dans la cité.

Une animatrice socioculturelle chargée de la promotion de la culture et des loisirs coordonne et propose tout au long de l'année des temps d'animation à destination des familles en fonction des besoins repérés et de l'actualité culturelle.

- ✓ Des activités physiques renforçant la confiance en soi, mobilisant l'équilibre corporel, les capacités physiques, comme l'accrobranche, la piscine, la marche, le cirque (partenariat cirque femmes en tous genres),
- ✓ Des moments de loisir dédiés à l'expression libre, comme la peinture, les jeux de société, le bowling...
- ✓ Des temps consacrés à la découverte et à l'exploration de l'environnement.

La diversification des activités permet de s'adresser au plus grand nombre avec :

- ✓ Un atelier dédié aux enfants le mercredi après-midi,
- ✓ L'animation de la soirée du vendredi : repas conviviaux, gymnastique...
- ✓ Des sorties, cinéma, spectacles, concerts (partenariat Culture du cœur),
- ✓ Des visites à la ferme,
- ✓ Des excursions avec découverte du patrimoine,
- ✓ Des voyages à la mer (partenariat Lion's Club).

L'ensemble des activités proposées dans la structure et hors établissement font l'objet d'une information par affichage et via une plaquette distribuée chaque quinzaine.

4.5 Proposer un accompagnement spécifique pour les femmes victimes de violences conjugales et intrafamiliales (VIF) et de la traite des êtres humains (TEH)

Les femmes et les enfants victimes de violences représentent 60 à 80 % des accueils du Centre Maternel. Les violences conjugales et intrafamiliales en constituent la majeure partie avec les femmes victimes de réseaux de prostitution et de traite d'êtres humains. Il s'agit la plupart du temps de jeunes filles étrangères mineures et enceintes (Mineures Non Accompagnées), dont la prise en charge nécessite de la part des professionnelles une formation très spécifique.

4.5.1 Espace et Vie, une association spécialisée sur les questions des violences conjugales et intrafamiliales et de la traite des êtres humains...

L'association Espace et Vie est identifiée par les partenaires sociaux et les institutions sur ce champ de compétences.

En effet, depuis plusieurs années elle accompagne les personnes victimes en leur proposant une mise en sécurité, un accompagnement vers la sortie des violences, ou de l'exploitation pour les victimes de la traite, et un traitement des conséquences de ces violences à travers une prise en charge spécifique. Au

fil des années, elle a su développer une expertise, démontrer ses compétences et la plus-value de son travail auprès des personnes accompagnées.

- **Des agréments spécifiques**

L'association Espace et Vie est agréée par la préfecture pour sa participation à l'élaboration et la mise en œuvre du parcours de sortie de la prostitution et d'insertion sociale et professionnelle. Elle est également référente du dispositif Ac.Sé sur le département du Tarn-et Garonne. Ac.Sé est un dispositif national de protection des victimes de la traite des êtres humains. Elle est ainsi sollicitée par les partenaires dans l'identification des victimes de TEH, ainsi que dans le soutien aux démarches spécifiques et à la prise en charge des victimes.

Enfin tant qu'acteur de terrain reconnu, l'association **participe aux instances institutionnelles locales**, telles que le Conseil local de sécurité et de prévention de la délinquance (CLSPD) d'aide aux victimes et de lutte contre la drogue, les dérives sectaires et les violences faites aux femmes de Moissac, ainsi qu'aux différents travaux autour des plans quinquennaux mis en place sur le département sous l'égide de la déléguée aux droits des femmes et à l'égalité.

- **Du personnel formé et un réseau de partenaire structuré**

Afin d'assurer un accompagnement de qualité pour l'ensemble de ces personnes victimes, l'association a **développé des compétences en interne et un réseau de partenaires en externe**.

Toutes les salariées de l'association sont formées à la prise en charge des femmes et des enfants victimes de violence (principes d'intervention, mécanisme de l'emprise, questions juridiques liées à la défense des victimes...). Deux salariées (CESF et psychologue) sont également formées à l'identification et à la prise en charge des personnes victimes de la TEH.

Pour réaliser sa mission au quotidien, l'équipe s'appuie sur un réseau de partenaires locaux au niveau juridique, santé, force de l'ordre... (cf. partie 5.4). Elle bénéficie par ailleurs des ressources (logistiques, techniques, réglementaires...) du réseau de la Fédération Nationale Solidarité Femmes (FNSF) dont elle est membre.

- **Un dispositif gratuit de transport**

Afin de faciliter et de sécuriser les déplacements des femmes victimes de violence qui n'ont pas de moyen de locomotion, dans le cadre d'une demande d'hébergement en urgence ou de démarches liées à la plainte, Espace et Vie a développé un dispositif de courses en taxi, dont l'association est gestionnaire depuis une dizaine d'années.

Les assistantes sociales, les services de gendarmerie et de police, peuvent activer le dispositif tout autant que les victimes elles-mêmes.

Une fiche navette a été mise en place pour signaler les situations à risques.

- **Un réseau développé pour les questions concernant les violences intrafamiliales et la traite des êtres humains**

- FNSF (Fédération Nationale Solidarité Femmes)
- Ac.Sé (Dispositif national de protection des victimes de la traite des êtres humains)
- CLSPD de Moissac (Conseil local de sécurité et de prévention de la délinquance)
- CIDFF (Centre d'Informations sur les Droits des Femmes et des Familles)
- AVIR 82 (association d'aide aux victimes et de réinsertion de Tarn et Garonne)
- UAV (Unité d'Accueil des Victimes)
- Planning Familial
- Déléguée droits des femmes
- Coordinatrices des violences intrafamiliales (VIF)
- Gendarmerie nationale
- Police municipale

- Plateforme de taxi
- SIAO / 115

4.5.2 Un suivi social spécifique aux violences

Une prise en charge spécifique a été mise en place pour l'accompagnement des personnes victimes de violence, qui se retrouvent confrontées à réaliser différentes démarches administratives et juridiques complexes et qui, de surcroît, peuvent développer un syndrome de stress post-traumatique.

- **L'information sur les droits et les procédures à réaliser**

La personne victime est informée sur ses droits au regard des faits et en fonction de son statut (mariage, concubinage, situation administrative, enfants, etc.), elle est accompagnée dans les différentes procédures qu'elle va devoir réaliser (procédures judiciaires, dépôt de plainte, main courante, expertise médicale, confrontation...).

- **Le recueil et l'analyse de la situation vécue**

Une évaluation des dangers réels, des risques et des impacts potentiels (risque de représailles, répercussion sur la garde des enfants, impacts sur la situation financière, enjeux particuliers...) est réalisée avec la personne. Elle est également encouragée à décrire les événements relevant de comportements violents, d'agression, de conduites d'intimidations ou de contraintes, d'atteinte aux libertés, etc. permettant de décrire et de caractériser les violences subies en vue d'un dépôt de plainte.

- **Le soutien technique dans les procédures juridiques**

Au regard de sa situation la personne sera orientée vers un conseiller juridique et un avocat, aidée et conseillée dans les démarches, et la constitution des dossiers (aide juridique, procédure divorce, sécurisation des procédures, gestion des visites des enfants, attribution ou éviction du domicile).

Le lien et la coordination avec les différents intervenants (avocats, médecins experts, témoins, gendarmerie, etc.) seront assurés par la référente sociale.

4.5.3 Un accompagnement technique et psychologique dans le dépôt de plainte

La démarche de dépôt de plainte constitue une étape majeure dans l'accompagnement de la personne à la sortie des violences subies. Toutefois, cette étape est rarement évidente pour les personnes car elles sont généralement dans un état post-traumatique et elles peuvent craindre des représailles ou une rencontre avec leur agresseur. De plus, elles vont devoir se confronter à nouveau aux violences qu'elles ont subies à travers l'évocation du récit de leur situation auprès des différents interlocuteurs.

Il est donc indispensable qu'elles puissent être accompagnées à la fois psychologiquement et techniquement dans les différents rendez-vous : démarches auprès de la gendarmerie ou commissariat, expertises médicales et psychiatriques, convocation au tribunal (JAF, JE, Tribunal correctionnel), soins médicaux. Pour les victimes de la TEH il faut également intégrer les démarches auprès de l'Office Central pour la Répression de la Traite des Êtres Humains (OCRTEH), de l'Office Française de Protection des Réfugiés et Apatrides (OFPRA) ou encore de la Cour Nationale du Droit d'Asile (CNDA).

4.5.4 Un accompagnement renforcé pour les femmes et les enfants au quotidien

Les situations de violences vécues ne restent pas sans impacts. Une présence peut être nécessaire sur certains temps pour rassurer, dédramatiser, évoquer les peurs et les craintes et renforcer le sentiment de sécurité. Il s'agit également d'entamer un travail autour des impacts des violences vécues, sur la personne et/ou ses enfants, afin de déterminer des solutions adaptées, et de repérer et prévenir des conduites à risque chez les femmes (alcool, sur-médication, tentatives de suicide, ...).

Le travail éducatif doit aussi viser le renforcement de l'estime de soi, la valorisation des compétences, à travers des actes du quotidien, les démarches entreprises, les savoir-faire mis en lumière, etc. afin de contrebalancer point par point le travail de sape et de dénigrement dont les femmes ont été victimes.

Une réflexion sur la question des normes genrées et des modèles stéréotypés de féminité et de masculinité sera également proposée.

4.5.5 Le soutien et aide à la reconstruction personnelle

- **La prise en charge des traumatismes par la psychologue et la sophrologue**

Les femmes et les enfants ayant subi des situations de violences peuvent en sortir très traumatisés. Ce qui peut causer des reviviscences de traumatismes, voire des troubles psychologiques. Un entretien avec la psychologue est systématiquement réalisé, afin de permettre une prise en compte de la souffrance et d'aider à la réalisation du récit en vue de la plainte.

Un protocole thérapeutique peut ensuite être proposé en fonction du tableau clinique élaboré tout au long des entretiens. De même, des séances de reconstitution de l'histoire du départ avec la maman et les enfants, la psychologue et l'éducatrice référente de la famille sont parfois proposées. Il s'agit de donner la parole à chaque enfant et la possibilité d'évoquer ses perceptions. Ces séances de débriefing, d'emblée, permettent à la famille de s'accorder sur une histoire commune à plusieurs voix, dite au grand jour, qui vient faire contrepoids aux mois et aux années de silence imposé et d'isolement.

Ce travail permettra de faire une évaluation du degré d'exposition aux violences.

La psychologue et l'éducatrice référente vont ensuite reprendre les éléments avec la maman en insistant sur l'importance de repérer les troubles de santé présents chez les enfants, les comportements anxieux, les manifestations de détresse, les troubles du sommeil ou de l'alimentation, ... tous les symptômes qui vont nécessiter une prise en charge spécifique ou une orientation de type Centre Médico-Psychologique (CMP), orthophonie, psychomotricité...

Les entretiens avec la psychologue pourront se doubler de séances avec la sophrologue, de relaxation, individuelles ou en groupe, pour aider la personne à gérer ses émotions et ses angoisses, par des techniques de respiration.

Afin de favoriser la reconstruction personnelle, les personnes peuvent être orientées vers des ateliers collectifs.

- **L'atelier Pigment**

Une majorité d'enfants accueillis sur la structure sont issus de foyers où la violence conjugale a été le modèle relationnel véhiculé par le couple parental.

Des enfants que l'on disait « exposés » et qui se révèlent victimes à part entière, avec des traumatismes indicibles, des difficultés à exprimer leurs angoisses d'abandon, la peur de la mort qui manifestent des troubles de l'attention et de la vigilance et des troubles du comportement.

Autant de symptômes qui, s'ils se chronicisent, vont mettre en péril leur développement psychique et physique.

En 2016, un dispositif spécifique a été mis en place en partenariat avec le Planning Familial : l'atelier Pigment, inspiré à l'origine de l'expérience du CLOSLIEU d'ARNO STERN.

Un espace aménagé, sans regard sur l'extérieur, dans une ambiance intemporelle et stable, équipé d'une table palette munie de pots de pigments et de pinceaux et dont les murs sont tapissés de feuilles permettant aux enfants d'investir l'espace selon leur choix.

L'atelier PIGMENT est animé par une salariée formée à la pratique, il est ouvert aux enfants du Centre Maternel et à ceux adressés par les éducateurs et assistantes sociales de l'ASE.

Une éducatrice vient en soutien, toute la durée de l'atelier, accueille les parents et les familles d'accueil et s'attache à leur offrir un espace convivial et rassurant propice au dialogue.

Une majorité de l'équipe éducative a suivi, en parallèle, une formation lui permettant de comprendre l'outil, de favoriser les orientations et de mieux prendre en charge les répercussions possibles sur le couple mère/enfants.

- **Les cours de self défense**

En partenariat avec une association spécialisée dans la prévention des violences faites aux femmes, l'atelier de self défense féministe, permet une mise en évidence des normes et des stéréotypes de genre, le repérage des mécanismes de domination, la déconstruction des peurs, le développement de stratégies de défense et le renforcement des ressources de chacune.

Rythmé par les jeux de rôle, les exercices corporels, des temps collectifs de réflexion et de discussion ou encore par l'apprentissage de techniques physiques et verbales, l'atelier de self-défense est un espace de solidarité et de confiance qui permet de faire respecter ses limites, de dépasser ses blocages et surtout de découvrir de nouvelles capacités d'action.

L'atelier de self-défense vise à développer l'autonomie, la liberté et la confiance en soi de chacune.

5 ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT DU CENTRE MATERNEL

5.1 L'équipe des professionnels du CENTRE MATERNEL

5.1.1 Une équipe pluridisciplinaire et polyvalente

L'équipe socio-éducative regroupe différentes qualifications : psychologue, conseillère en économie sociale et familiale (CESF), assistante de service social (ASS), éducateur spécialisé, monitrice éducatrice, éducatrice jeunes enfants, auxiliaire de puériculture, animatrice socioculturelle et animatrice épicerie pédagogique. Ces compétences spécifiques et complémentaires permettent d'enrichir le travail collectif.

L'équipe intervient dans une logique d'approche pluridisciplinaire, collective et participative, afin de favoriser le croisement des regards et la prise de recul. Cette diversité d'approche et d'analyse bénéficie autant aux personnes accueillies qu'à l'équipe. Elle permet d'éviter une trop forte subjectivité, des relations de « toute puissance » avec les personnes et de garder une juste distance professionnelle. Elle est également indispensable à toute démarche d'accompagnement global des personnes.

L'équipe de veille de nuit permet d'assurer une continuité de la prise en charge éducative 24h/24.

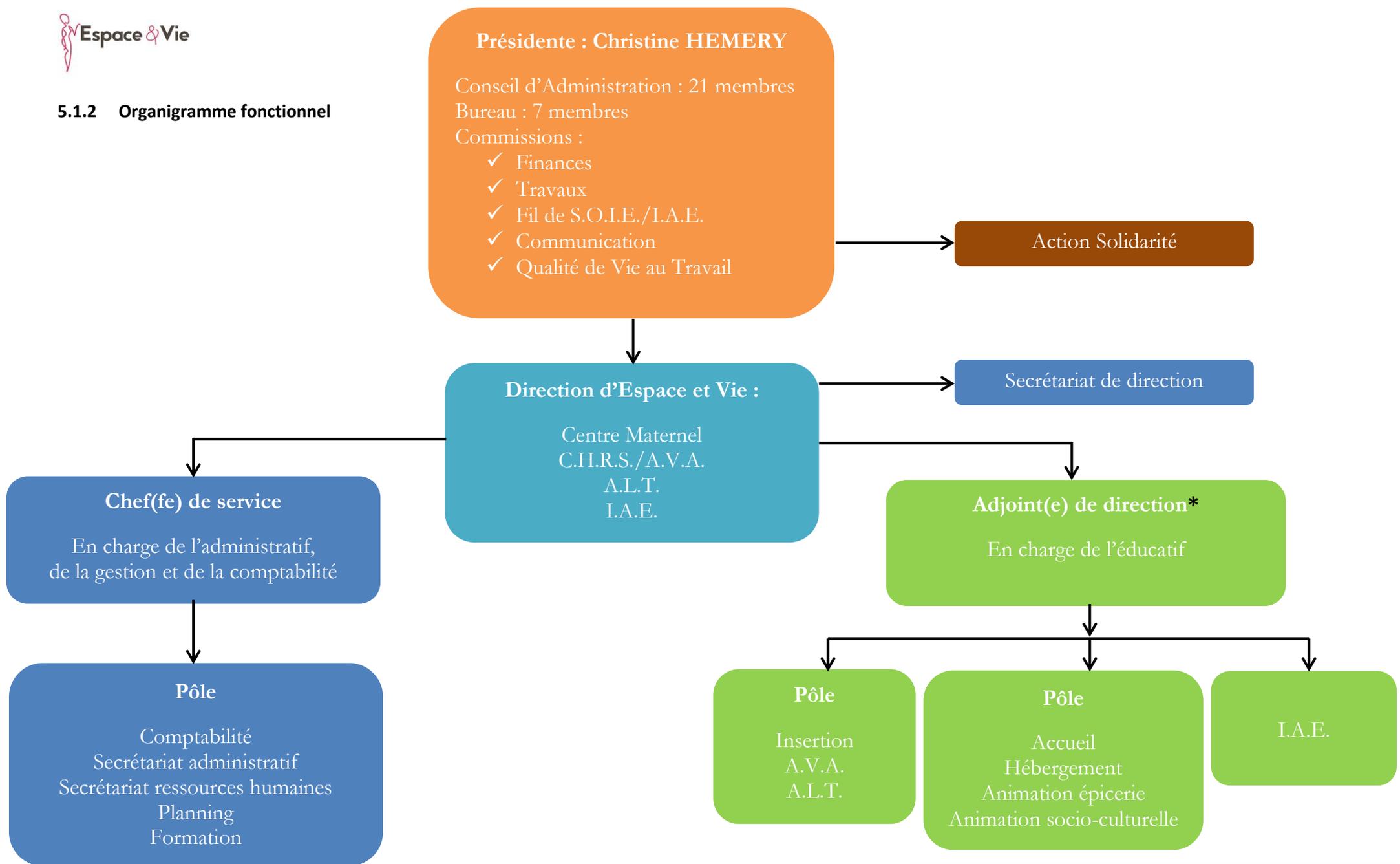
Elle est constituée d'une éducatrice spécialisée et d'une assistante maternelle, toutes deux sont partie prenante de l'équipe éducative et associées aux réunions.

L'équipe socio-éducative est soutenue par les autres membres de l'équipe qui assurent les fonctions support, indispensables à la mise en œuvre de leur mission :

- Le personnel administratif à travers l'accueil, l'orientation et la gestion de la participation financière et des entrées/sorties des résidentes,
- Le personnel d'entretien, d'aménagement et de maintenance pour garantir le bon état, l'hygiène et la sécurité des bâtiments.

Le travail d'équipe se fonde ainsi sur l'expertise et la complémentarité, la transversalité et l'interdépendance des différentes fonctions dans l'établissement. L'existence de deux établissements de l'association sur le même lieu de vie (CHRS et Centre Maternel), permet également des mutualisations de savoirs, d'expériences et de ressources pour l'accompagnement des personnes. Afin d'assurer une ouverture de l'établissement tous les jours de l'année, des permanences sont assurées les week-ends et jours fériés, en continu, le jour et la nuit.

5.1.2 Organigramme fonctionnel



* A partir de mi-2021, dans le cadre de la gestion des âges, un(e) chef(fe) de service, en charge de l'éducatif.

5.2 La dynamique du travail d'équipe

5.2.1 La coordination d'équipe et la communication interne

L'établissement a mis en place des instances de suivi et de coordination qui favorisent la transmission d'informations, le lien entre les services et la cohérence du travail de l'équipe. Elles sont communes au CENTRE MATERNEL et au CHRS. Chaque instance dispose d'outils spécifiques pour assurer le suivi des échanges et des décisions.

- **Les instances de suivi et de coordination d'équipe**

- ✓ **Les réunions d'équipe socio-éducative** : Elles sont hebdomadaires, durent environ 3h00 et regroupent les membres de l'équipe socio-éducative ainsi que la cadre éducative.

Elles ont pour objectif de réaliser un point organisationnel concernant la gestion des suivis des résidentes, le remplacement du personnel, la gestion des entrées et sorties du CHRS ; de suivre les projets personnalisés (bilan de séjour) ; d'échanger sur la vie de l'établissement et les projets d'animation ; de transmettre des informations diverses (relations avec les partenaires, démarches en cours, actualités...).

Les comptes rendus et relevés de décisions sont consignés dans le cahier de réunion.

- ✓ **Les réunions du pôle insertion** : Elles sont mensuelles et durent 3h00. Il s'agit d'un temps d'échanges entre les référentes insertion à l'occasion duquel elles :
 - Travaillent sur les outils d'accompagnement (harmonisation),
 - Effectuent une veille sociale sur l'évolution de la législation et les politiques sociales,
 - Abordent des aspects organisationnels (réunion de coordination de secteur),
 - Sont soutien dans les accompagnements de chacune,
 - Réalisent une évaluation des besoins sur le pôle insertion à faire remonter,
 - Envisagent des pistes d'amélioration des pratiques.
- ✓ **Les réunions du pôle hébergement** : Elles sont mensuelles et durent 1h30. Il s'agit d'un temps d'échanges entre les référentes hébergement qui vise à :
 - Harmoniser les pratiques d'accompagnement et envisager des pistes d'amélioration ;
 - Echanger sur les situations des résidentes (croiser les regards) ;
 - Organiser des projets.
- ✓ **Les réunions d'information générale** : Elles sont trimestrielles et durent 3h00. Elles concernent l'ensemble des équipes de l'association (Centre Maternel, CHRS et IAE).

Elles ont pour objectifs la transmission d'informations générales sur la structure (financier, ressources humaines), le suivi des groupes de travail, la remontée de problèmes rencontrés par les différents services.
- ✓ **Les réunions de suivi des participations financières** : Il s'agit de réunions régulières entre les services comptabilité et secrétariat qui visent à harmoniser le suivi financier et l'état comptable des familles et à réaliser un bilan au départ des familles (courrier de restitution du dépôt garantie et des cautions).
- ✓ **Les réunions de pôle administratif/gestion/comptabilité** : Ces réunions bimensuelles regroupent la Direction, la cheffe de service, le secrétariat et la comptabilité autour de la

mise en place de procédures, l'identification, la gestion des dysfonctionnements et la répartition du travail.

- ✓ **Les réunions de régulation** : Ces réunions trimestrielles de 2h30, **animées par une psychoclinicienne, sont à destination de l'ensemble des équipes CHRS et Centre Maternel**, à l'exception du personnel d'entretien.

Elles abordent différents sujets qui concourent à l'harmonisation des relations au sein de l'équipe et au « faire ensemble », notamment le travail sur une culture commune, la communication d'équipe, l'organisation interne, etc.

- ✓ **Les groupes de travail en mode projet** : Ils sont constitués d'un petit nombre de personnes (3 à 5) chargées d'étudier la faisabilité de projets évoqués en grand groupe et de faire des propositions.

- **Des outils partagés, transversaux aux différents services**

- ✓ **Le cahier de liaison** : Il est rempli tous les jours par les membres de l'équipe éducative et de l'accueil (à l'occasion du travail en week-end et jours fériés), voire de la direction, afin de transmettre les informations essentielles (factuelles) pour l'équipe et assurer la continuité du service.

- ✓ **Le classeur des ateliers** : Il contient le planning des thématiques et des interventions au trimestre, les comptes rendus de chaque atelier, les fiches d'évaluation.

- ✓ **Le cahier de suivi des travaux de maintenance** : Il permet de signaler les pannes et dysfonctionnements et de vérifier l'état d'avancement des travaux de réparation.

- ✓ **Le classeur « fiches de procédure »** : Il est accessible et mis à disposition de l'ensemble de l'équipe. Il contient les aspects techniques des différentes procédures mises en place au sein de l'établissement afin que chacun puisse s'y référer.

5.2.2 La démarche continue d'amélioration des pratiques

Dans le souci d'apporter des réponses adaptées et de qualité aux personnes qu'elle accueille, en respectant les valeurs et principes d'intervention qu'elle s'est donnés, l'association a engagé un travail continu sur l'amélioration des pratiques professionnelles. L'analyse des pratiques et la formation de l'équipe participent à cette dynamique.

- **L'analyse des pratiques professionnelles**

Plusieurs instances sont ainsi mises à la disposition de l'équipe, en interne ou en externe :

- Le GAPP réunissant toute l'équipe, animé deux fois par trimestre par deux psychocliniciennes,
- Aux GAPP « encadrement » qui concernent trois structures : Espace et Vie, AMAR et Forum réfugié,
- Le réseau de santé pour jeunes en difficultés ResAdo82, qui propose un soutien aux pratiques avec l'intervention d'une équipe de psychologues,
- Les journées sur les violences intrafamiliales (VIF), animées de manière biannuelle par le Conseil Local de Sécurité et de Prévention de la Délinquance de Moissac (CLSPD).

- **La formation de l'équipe**

La formation est une dynamique portée par l'association dans une démarche de professionnalisation et de qualification des salariés. Elle permet de garantir la qualité de ses actions, dans le respect de son éthique et des exigences de la loi, et de développer une expertise collective sur certains sujets.

Les formations s'inscrivent généralement dans le cadre d'un plan de formation, en fonction des besoins exprimés par les salariés et des opportunités à saisir au regard des champs d'actions spécifiques de l'association. Il peut s'agir de formation individuelle ou collective (outil, thématiques...), pour développer ou approfondir un thème précis (ex : formation spécifique sur les VIF) ou pour obtenir une qualification (formation continue et VAE).

La formation passe également par la participation des salariés à des journées d'études thématiques, colloques, universités d'Automne organisés notamment par les réseaux auxquels appartient l'association. Cela contribue à enrichir les pratiques, confronter les points de vue, acquérir de nouvelles connaissances et développer le réseau partenarial pour améliorer le service rendu de manière continue.

En favorisant les échanges et la mutualisation entre les équipes des deux établissements qu'elle gère, l'association encourage également la transmission des connaissances et la transversalité des compétences en interne.

5.3 La démarche qualité en continu

La démarche qualité est un processus permanent que l'association mène depuis plusieurs années, à travers différentes actions.

5.3.1 L'évaluation interne et externe

Conformément à la législation en vigueur, le CENTRE MATERNEL doit réaliser des évaluations internes et externes.

La circulaire N°DGCS/SD5C/2011/398 du 21 octobre 2011 relative à l'évaluation des activités et de la qualité des prestations délivrées dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux rappelle les règles en matière de périodicité des évaluations.

Ainsi pour le Centre Maternel l'évaluation interne doit être réalisée en 2020 et l'évaluation externe en 2021.

L'évaluation constitue une démarche indispensable à l'amélioration de la qualité de la prise en charge. En proposant une réflexion collective et partagée sur la pertinence, la cohérence, l'efficacité et l'efficience de l'action menée, elle permet d'interroger et de faire évoluer les pratiques et les services proposés afin de répondre toujours au mieux aux besoins des personnes accueillies.

Le présent projet d'établissement sera support aux prochaines évaluations, qui se feront au regard notamment des recommandations des bonnes pratiques professionnelles. Le travail réalisé pour son élaboration a participé à la mise en réflexion de l'équipe sur ses pratiques et ses méthodes d'intervention qu'il s'agira de poursuivre. Un axe d'évaluation sur la bientraitance sera à prévoir.

5.3.2 La commission Qualité de Vie au Travail (QVT)

Depuis 2015, suite aux travaux engagés autour de la question de la bientraitance, une commission qualité de vie au travail a été mise en place.

Ces travaux, ont mis en évidence le rôle prégnant des risques psycho-sociaux en matière d'évènements indésirables et de prévention de la maltraitance, et la souffrance que peut générer parfois chez les salariées, le travail d'accompagnement de personnes en très grandes difficultés.

La mise en place d'une instance dédiée a officialisé le portage politique de cette préoccupation et proposé un espace pour réfléchir de manière approfondie au sujet et proposer des pistes d'actions, en termes de prévention notamment (organisation, conditions de travail, management, formation, protocoles, etc.)

La commission QVT se réunit normalement trois fois par an et les travaux menés sont partagés à l'occasion des réunions d'équipes. Toutefois, cette instance s'est jusqu'ici peu réunie, elle a été réactivée en novembre 2018. Désormais, elle est composée : de la présidente, de deux administratrices, de la directrice, de la cadre chargée de l'éducatif, d'une déléguée du personnel et d'une représentante de chaque pôle (insertion, hébergement et administratif). L'enjeu est crucial concernant la prévention des risques psycho-sociaux dont le taux est très important dans notre secteur d'activité.

5.4 Le travail en réseau et partenariat : un ancrage dans le territoire

5.4.1 Une implication dans différents réseaux locaux, régionaux et nationaux

L'appartenance à un réseau permet de développer des partenariats et de bénéficier de ressources, de temps d'échanges et de rencontres pour prendre du recul par rapport à ses pratiques.

- **Au niveau national**

En tant qu'association gestionnaire de structure d'hébergement spécialisée dans l'accueil de femmes (et enfants) victimes de violences, Espace et Vie fait partie de la **Fédération Nationale Solidarité Femmes**. Cette appartenance lui permet de bénéficier d'expertises, de temps d'échanges sur le sujet et ses enjeux mais également de conseils et d'outillage pour l'accueil et l'accompagnement spécifique de ces publics.

L'association est également membre du **réseau Ac.Sé** et référente du dispositif sur le département du Tarn-et-Garonne. Elle dispose ainsi de ressources juridiques et législatives sur la question de la traite des êtres humains et d'une formation continue à raison de deux journées thématiques par semestre.

- **Au niveau régional**

Afin de travailler en réseau avec d'autres acteurs de l'hébergement et de l'insertion au niveau régional et local, l'association est, depuis plusieurs années, membre de la **Fédération des Acteurs de la Solidarité Occitanie (ex-FNARS)**. Les administrateurs et les salariés de l'association participent à des rencontres thématiques ou d'échanges de pratiques avec d'autres professionnels intervenant sur des missions similaires. Ce partenariat assure à l'équipe une information régulière sur les évolutions règlementaires et les enjeux du secteur, mais aussi un approfondissement par rapport aux modalités de prise en charge et aux nouvelles problématiques sociales. L'association peut également bénéficier de l'expertise de la Fédération dans le cadre d'un accompagnement spécifique en interne (projet associatif, d'établissement, évaluation...).

- **Au niveau local**

L'association participe à des instances locales, institutionnelles et associatives, liées aux questions des violences intrafamiliales et de la traite des êtres humains, tels que le Comité Local de sécurité et de Prévention de la Délinquance du Tarn-et-Garonne (CSLPD) et le dispositif de sortie de prostitution.

5.4.2 Le maillage d'un réseau d'acteurs sur le territoire

Les coopérations initiées par le CENTRE MATERNEL représentent un domaine particulièrement vaste en termes de partenariat mis en place, elles traduisent une volonté d'offrir un accompagnement global en interne et en externe, de façon à réunir les ressources les plus diverses pour répondre aux besoins des personnes et favoriser une autonomie réelle.

Les difficultés auxquelles est confrontée l'équipe sont complexes et diversifiées. Il est donc nécessaire de développer le « travailler ensemble » afin de mutualiser les compétences et les approches pour assurer la qualité de l'action au profit de la personne accueillie et la continuité de son accompagnement.

Ainsi, depuis l'origine, le Centre Maternel a su nouer des relations partenariales avec une pluralité d'acteurs et de dispositifs du territoire, pour lever les difficultés des personnes, répondre au mieux à leurs besoins et aspirations, et faciliter l'accès au droit commun.

- **Le réseau développé par le CENTRE MATERNEL**

Dans ses réseaux, on retrouve de véritables partenariats, formalisés par un document officiel (convention signée..), d'autre plus informels qui sont autant d'habitudes de travail en commun. Enfin, on y trouve aussi des prestataires qui peuvent être mobilisés. La plupart des partenariats sont à ce jour « informels », un travail de formalisation des partenariats est donc à entreprendre.

REFERENTS SOCIAUX

- ASE
- Service Placement
- Service Jeunesse
- Maison des solidarités
- CCAS

ADMINISTRATIF

- CAF
- MSA – RSI
- CPAM – CARSAT
- Impôts
- Mairies – CCAS
- Maison des Solidarités
- Préfecture
- Consulats – Ambassades
- OFPRA – OFFI (Asile)

JURIDIQUE

- Avocats
- CNDA (Asile)
- Sauvegarde de l'enfance
- Juge des enfants / Juge des Affaires aux Familles
- CIDFF (Droits de femmes et des Familles)
- CDEF (visites médiatisées)

FINANCIER

- UDAF – Association tutélaire 82
- CESF des Maisons des Solidarités
- Associations caritatives
- Banque de France
- Micro-crédit

FORMATION-EMPLOI

- **Pôle emploi** (tous publics)
- **Mission locale** (jeunes)
- **ADIAD** (insertion professionnelles des personnes handicapées)
- **MDPH** (Maison Départementale des Personnes Handicapées)
- **INSTEP** (alphabétisation et lutte contre l'illettrisme)
- **AFTRAM – AFORMAC** (cours de français)
- **FLE** (Formation en Français Langue Etrangère)
- **Assistants sociaux scolaire**
- MFR-GRETA
- MAJ
- Conseil Départemental / Maisons Des Solidarités

Réseau et partenaires du Centre Maternel

SANTE

- **CPAM- CARSAT / MSA-RSI**
- **Centre de prévention CPAM**
- **Hôpitaux et maternité**
- **Médecin généraliste et spécialiste**
- **Groupe médical – Paramédical**
- **PASS** (Permanences d'accès aux soins de santé)
- **Planning familial** (sexualité)
- **Epice 82 – ANPAA** (Addictions)
- **CMP –CMPP** (Psychologie/Psychiatrie)
- **EMPP** (Equipe Mobile Psychiatrie Précarité)
- **GEM** (Groupe Entraide Mutuelle)
- **MDPH** (Handicap)

ANIMATION SOCIO-EDUCATIVE

- Culture du cœur
- UFOLEP (sport)
- Centre social
- Croix-Rouge
- Secours populaire
- Lion's Club
- Bibliothèque
- Office du tourisme
- Centre social CAF
- Centre culturel (activités)

LOGEMENT

- Bailleurs sociaux / privés
- ADIL
- SIAO
- CCAS
- SOHALIA
- Emmaüs
- DDT (Direction Départementale des Territoires)

SCOLARITE

- Etablissements scolaires
- MLDA (Mission Lutte contre le Décrochage scolaire)
- Services scolaires Mairies
- Service PRE (Projet Réussite Educative)
- CLSH (Centre de loisirs)

PETITE ENFANCE

- **Centres multi-accueil**
- **Pôle petite enfance Ville de Moissac** : LAEP, RAM, (garde d'enfant), Joujouthèque
- Centres de PMI

5.4.3 Les bénévoles et les administrateurs d'Espace et Vie :

✓ Une ressource pour l'équipe

Au-delà du réseau développé par l'association, celle-ci dispose en interne de ressources sur lesquelles l'équipe peut s'appuyer pour mener à bien ses missions. Il s'agit des compétences des membres du conseil d'administration, lesquels sont issus de milieux professionnels variés, ils peuvent ainsi faire bénéficier l'équipe et les résidentes de leur réseau et de leur expertise sur certaines thématiques.

Ils proposent leur soutien dans la mise en œuvre de certaines actions, notamment l'apprentissage du français, l'animation des ateliers massage bébé, l'accompagnement aux sorties culturelles, etc.

Les bénévoles sont aussi présents dans certaines manifestations, à l'occasion du 8 mars (journée des droits des femmes), du 25 novembre (journée internationale pour l'élimination de la violence à l'égard des femmes), lors des festivités de Noël... Enfin, ils participent avec les résidentes à certaines activités comme l'atelier de self défense (Femdochi).

✓ Une ressource pour l'institution

L'association s'est dotée de commissions qui sont un levier de gestion et de décisions dans les domaines suivants :

- Commission finances,
- Commission travaux,
- Commission Communication,
- Commission Qualité de Vie au Travail,
- Commission Fil de S.O.I.E.

Elles sont composées de la présidente, d'administrateurs et de la direction.

6 PERSPECTIVES

6.1 Les axes de progrès

6.1.1 La réactualisation des outils de la loi 2002-2

Les travaux réalisés dans le cadre de l'élaboration du présent projet d'établissement ont fait apparaître le caractère insatisfaisant des outils « loi 2002-2 » mise en place dans le Centre Maternel. Entre retard dans l'actualisation, formalisation dépassée et outils communs au CHRS, une réflexion de fond et un travail de mise en cohérence avec le projet d'établissement et d'actualisation au regard des évolutions passées et en cours est prévu.

La création d'un livret d'accueil pour les enfants est également envisagée afin de les considérer comme des sujets à part entière et penser leur place dans la structure en tant que telle.

Ces travaux concerneront prioritairement les documents suivants : livret d'accueil, règlement de fonctionnement, contrat de séjour. Ils seront réalisés en associant les personnes accueillies, principales concernées.

Cette démarche s'accompagnera d'un travail de redéfinition du protocole d'accueil en Centre Maternel afin que celui-ci soit davantage connu et partagé par tous.

6.1.2 La redynamisation du collectif et le développement de l'expression et de la participation des personnes accueillies

La participation et plus largement l'expression des personnes accueillies sont des enjeux importants des « droits des usagers ». Dans un souci d'amélioration des pratiques et dans une logique citoyenne et démocratique, une réflexion sera menée en lien avec les recommandations de bonnes pratiques afin de dégager des pistes d'action visant l'amélioration de la participation des personnes. Elle portera sur :

- Les instances de participation, notamment la mise en place d'un conseil de maison en plus du groupe de vie sociale, et la redéfinition des objectifs et des modalités de fonctionnement de chaque instance,
- Les outils et modalités de recueil d'éléments d'évaluation et de satisfaction des personnes (enquête de satisfaction, fiche d'évaluation des ateliers collectifs...) et le protocole de recueil des doléances,
- La mobilisation des ménages sur des projets liés au bâti (ex : embellissement de la cour...).

6.1.3 Le renforcement et la professionnalisation du travail d'accompagnement des personnes victimes de violences intrafamiliales

Les besoins d'accompagnement des VIF sont de plus en plus prégnants, au regard de l'augmentation du nombre de personnes VIF au sein du public accueilli et de la complexification des situations.

L'association souhaite donc renforcer son expertise en la matière et développer les dispositifs spécifiques pour travailler cette problématique. Il s'agira ainsi de favoriser la mise en place d'espaces d'expression alternatifs pour les personnes victimes de violences :

- L'atelier pigment pour les enfants,
- L'atelier pigment à destination des femmes,
- Un groupe de parole pour les femmes.

Ces projets permettront le développement de partenariats afin de rendre les orientations vers les dispositifs plus efficaces. Cela nécessitera d'identifier un lieu spécifique dédié à l'atelier. Une formation approfondie sur la question des VIF devra également être mise en œuvre.

6.1.4 La structuration et la formalisation des partenariats pour optimiser l'accompagnement des familles et des enfants

De nombreuses coopérations existent entre le Centre Maternel et les acteurs du territoire intervenant auprès des personnes, mais elles sont rarement formalisées. Or, la formalisation des partenariats permet de pérenniser les coopérations déjà à l'œuvre et de les rendre plus efficaces. L'association souhaite aller dans ce sens par :

- Un travail sur la mise en place de conventions partenariales, afin de favoriser l'orientation vers le droit commun, le travail collaboratif avec les partenaires et la réactivité des acteurs en termes d'outillage et d'échanges dans le cadre de l'accompagnement des familles et des enfants.
- L'identification d'un interlocuteur/référent des organismes incontournables (CAF/MSA, CPAM, Pôle Emploi, PASS) avec l'accès à une ligne directe/ligne partenaire, voire la mise en place de protocole pour les situations complexes et/ou d'urgence.

Ce travail partenarial permettra de mieux faire face aux besoins et difficultés croissantes des personnes accueillies.

Il s'agira également de mieux repérer et mobiliser les ressources existantes sur le territoire en matière de mobilité, celle-ci ayant été identifiée comme un frein important dans l'accompagnement des personnes, à l'emploi, à la santé, etc...

6.1.5 Le (ré)aménagement des espaces privatifs et collectifs

L'association veille à garantir des espaces de vie de qualité, chaleureux et adaptés aux besoins des personnes accueillies. Au regard des remontées faites par les résidentes, la question de l'aménagement de certains espaces privatifs et collectifs sera retravaillée avec elles, notamment :

- Le mobilier et l'aménagement des logements,
- La mise en place de boîtes aux lettres individuelles,
- L'espace accueil, pour une meilleure visibilité et lisibilité du lieu.

6.1.6 La poursuite de la démarche de promotion de la bientraitance et de prévention des risques psycho-sociaux (RPS).

Il s'agira de poursuivre, approfondir et opérationnaliser le travail entamé sur ces sujets, notamment :

- Finaliser et mettre en œuvre le protocole d'événements indésirables,
- Réunir régulièrement la commission Qualité de Vie au Travail autour de la question des RPS et de l'élaboration du DUERPS,
- Poursuivre le travail sur les recommandations de bonnes pratiques relatives à la bientraitance et retravailler la Charte de bientraitance en vue de son opérationnalisation.

6.2 Les perspectives d'évolution et les projets à développer

Au regard des besoins identifiés par les personnes hébergées et les partenaires

6.2.1 La mise en place d'un « référent enfance » en interne

L'équipe du CENTRE MATERNEL est de plus en plus sollicitée par ses partenaires intervenant sur la question de la petite enfance et de la maternité, notamment les services de la PMI, pour faire des liens sur les jeunes mères qui leur sont orientées par le CENTRE MATERNEL, échanger autour du projet de la jeune femme et de l'évolution de l'enfant, et évaluer les attentes et actions réciproques dans l'intérêt de l'enfant et de sa mère.

Afin de favoriser l'articulation et la transmission d'informations avec ses partenaires et répondre à des besoins plus ponctuels, une réflexion est menée par l'équipe sur l'opportunité de mettre en place un « référent enfance », en interne, qui assurerait cette coordination et qui pourrait également être l'interlocuteur spécifique sur les questions de la maternité et la petite enfance, avec une approche qui aborderait le point de vue de l'enfant, décentré de la famille.

Le « référent enfance » serait ainsi une personne repérée par l'extérieur, qui centraliserait les informations, à la fois sur les volets éducatif, santé et sanitaire.

6.2.2 Le développement de solutions pour répondre aux besoins de prise en charge des jeunes enfants

La question de la prise en charge des jeunes enfants est un sujet qui revient de manière récurrente dans l'accompagnement des familles.

La faiblesse du nombre de places en crèche, grandissante d'année en année, et son impact sur le projet d'insertion des mères, la socialisation de l'enfant et le travail de séparation mère-enfant, ont ainsi conduit l'équipe à étudier plus en profondeur cette question dans le cadre d'une commission constituée de la psychologue, l'éducatrice de jeunes enfants et l'auxiliaire de puériculture, mise en place en 2018. Il s'agira de poursuivre ces réflexions, notamment autour de l'idée de la création d'un espace accueil enfants-parents, pour environ 10 enfants (pour l'enfant seul et/ou avec ses parents selon les besoins), sur des temps courts, avec un mode de garde en interne où pourrait s'organiser des « café bébé » avec

des intervenants extérieurs (atelier hebdomadaire). Cet espace pourrait également constituer un lieu ressource et permettrait de pouvoir observer le jeune enfant hors du cadre familial.

7 FICHES ACTION CENTRE MATERNEL

SYNTHESE DES FICHES ACTION CENTRE MATERNEL

➤ **Axe 1 : Réactualisation des outils de la loi 2002-2**

Fiche action	Action	Echéance
1	Réactualisation du règlement de fonctionnement	Octobre 2019
2	Réactualisation du contrat de séjour	Octobre 2019
3	Réactualisation du livret d'accueil	Décembre 2019
4	Création d'un livret d'accueil pour les enfants	2021

➤ **Axe 2 : Redynamisation du collectif et développement de l'expression et de la participation des personnes accueillies**

Fiche action	Action	Echéance
5	Redynamisation du groupe de vie sociale et mise en place d'un conseil de maison	Décembre 2020
6	Révision des outils et modalités de recueil de l'avis des résidentes	Décembre 2020
7	Mobilisation des résidentes sur des projets liés au bâti	Décembre 2022

➤ **Axe 3 : Renforcer et professionnaliser le travail d'accompagnement des VIF**

Fiche action	Action	Echéance
8	Développement de formations spécifiques VIF	Sur 5 ans
9	Développement de l'atelier pigment pour les enfants	De 2019 à 2022
10	Création d'outils collectifs d'expression pour les femmes VIF	2023

➤ **Axe 4 : Structuration et formalisation des partenariats pour optimiser l'accompagnement**

Fiche action	Action	Echéance
11	Développement de la mise en place de conventions partenariales	2022
12	Identification d'interlocuteurs dédiés des organismes partenaires incontournables	2022

➤ **Axe 5 : Réaménagement des espaces privés et collectifs**

Fiche action	Action	Echéance
13	Adaptation du mobilier et aménagement studios	Calendrier annuel
14	Mise en place de boîtes aux lettres individuelles	2019
15	Réaménagement de l'espace Accueil	2019

➤ **Axes 6 : Promotion de la bienveillance et prévention des risques psycho-sociaux**

Fiche action	Action	Echéance
16	Finalisation et mise en œuvre du protocole d'évènements indésirables	2021
17	Réactivation de la commission « Qualité de vie au travail »	2019
18	Réactualisation de la charte de bienveillance	2020

➤ **Projets à développer**

Fiche projet	Projet	Echéance
19	Mise en place d'un référent enfance en interne	2021
20	Développement d'un espace accueil enfants-parents	2025

FICHES ACTION CENTRE MATERNEL

Axe 1	Réactualisation des outils de la loi 2002-2
Action 1	<i>Réactualisation du règlement de fonctionnement CENTRE MATERNEL</i>
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> - Mettre en cohérence le règlement de fonctionnement avec le projet d'établissement - Créer un outil spécifique au CENTRE MATERNEL - Développer un outil plus lisible et compréhensible pour les résidentes
Piloté par	Direction
Personnes concernées	Groupe de travail de 4 personnes : 2 référentes hébergement, 1 référente insertion, 1 résidente
Moyens à mettre en œuvre	<ul style="list-style-type: none"> - Consultation des résidentes en groupe de vie sociale - Retour des échanges pour consultation et validation en équipe - Rédaction du règlement de fonctionnement
Echéancier	<ul style="list-style-type: none"> - Constitution des groupes de travail : mai 2019 - Réalisation des rencontres : juin 2019 - Rédaction du document : octobre 2019 - Transmission du nouveau document : novembre 2019
Indicateurs de suivi et de résultats	Réunions régulières Nombre de personnes participantes Rédaction du règlement de fonctionnement
Analyse globale	

Axe 1	Réactualisation des outils de la loi 2002-2
Action 2	<i>Réactualisation du contrat de séjour CENTRE MATERNEL</i>
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> - Mise en cohérence avec le projet d'établissement - Créer un outil spécifique au CENTRE MATERNEL
Piloté par	Direction
Personnes concernées	Groupe de travail de 4 personnes : 2 référentes insertion, 1 référente hébergement, 1 résidente
Moyens à mettre en œuvre	<ul style="list-style-type: none"> - Temps de travail en équipe - Présentation de la démarche - Consultation des résidentes en groupe de vie sociale - Rédaction du contrat de séjour CENTRE MATERNEL
Echéancier	<ul style="list-style-type: none"> - Constitution des groupes de travail : mai 2020 - Réalisation des rencontres : juin 2020 - Rédaction du document : octobre 2020 - Transmission du nouveau document : novembre 2020
Indicateurs de suivi et de résultats	Réunions régulières Nombre de personnes participantes Rédaction du contrat de séjour
Analyse globale	

Axe 1	Réactualisation des outils de la loi 2002-2
Action 3	Réactualisation du Livret d'accueil CENTRE MATERNEL
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> - Mettre le livret d'accueil en cohérence avec le projet d'établissement - Créer un outil spécifique au CENTRE MATERNEL (faire apparaître les spécificités du CENTRE MATERNEL + mutualisation avec le CHRS) - Proposer un outil plus lisible et compréhensible pour les résidentes
Piloté par	Cadre éducatif
Personnes concernées	Groupe de travail de 3 personnes : 1 secrétaire/accueil, 1 référente hébergement, 1 référente insertion
Moyens à mettre en œuvre	<ul style="list-style-type: none"> - Organisation de rencontres avec les résidentes pour une co-construction en groupe de vie sociale ou avec une délégation de ce groupe - Rédaction du livret et transmission du nouveau document
Echéancier	<ul style="list-style-type: none"> - Réalisation des rencontres : mars à juin 2019 - Rédaction du document : juillet à novembre 2019 - Transmission du nouveau document : décembre 2019
Indicateurs de suivi et de résultats	Réunions régulières effectives (équipe et résidentes) Nombre de personnes participantes Rédaction du livret d'accueil
Analyse globale	

Axe 1	Réactualisation des outils de la loi 2002-2
Action 4	Création du Livret d'accueil CENTRE MATERNEL pour les enfants
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> - Proposer un livret d'accueil spécifique et adapté pour les enfants - Permettre aux enfants d'être considérés comme sujet à part entière au sein de la structure
Piloté par	Cadre éducatif
Personnes concernées	Groupe de travail : 1 secrétaire accueil en appui technique sur l'infographie, 1 éducatrice jeunes enfants, 1 auxiliaire de puériculture, animatrice socio-culturelle
Moyens à mettre en œuvre	<ul style="list-style-type: none"> - Organisation de rencontres avec un groupe d'enfants, en CVS junior - Présentation aux parents en CVS - Rédaction du livret et transmission du nouveau document
Echéancier	<ul style="list-style-type: none"> - Rencontre : janvier à juin 2021 - Rédaction : juin à septembre 2021 - Transmission : octobre 2021
Indicateurs de suivi et de résultats	Réunions régulières Nombre de participants Réalisation d'un nouveau document
Analyse globale	

Axe 2	Redynamisation du collectif et développement de l'expression et de la participation des personnes accueillies
Action 5	Mise en place d'un conseil de maison
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> - Proposer une instance de régulation de la vie collective - Redéfinir le rôle, les objectifs et les modalités de fonctionnement de chaque instance : CVS et Conseil de maison
Piloté par	Cadre éducatif
Personnes concernées	1 groupe de travail : 1 directrice – 1 référente épicerie – 2 référentes hébergement – animatrice CVS
Moyens à mettre en œuvre	<ul style="list-style-type: none"> - Temps de travail en équipe (identification des objectifs, fréquence...) - Communication - Mise en place de réunions trimestrielles où les personnes peuvent s'exprimer sur les problèmes du quotidien et être force de propositions - Définition des 2 instances à inclure dans le livret d'accueil.
Echéancier	<ul style="list-style-type: none"> - Expérimentation en 2019 - Intégration dans le livret d'accueil fin 2019
Indicateurs de suivi et de résultats	Réunions régulières Nombre de personnes participantes Planification annuelle
Analyse globale	

Axe 2	Redynamisation du collectif et développement de l'expression et de la participation des personnes accueillies
Action 6	Révision des outils et modalités de recueil de l'avis des résidentes (enquête de satisfaction, fiche d'évaluation des ateliers collectifs)
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> - Proposer des outils/méthodes de recueil de l'avis des hébergées adaptés au public - Favoriser l'expression des personnes accueillies pour améliorer les services proposés
Piloté par	Cadre éducatif
Personnes concernées	Animatrice socio-culturelle et animatrice d'atelier
Moyens à mettre en œuvre	<ul style="list-style-type: none"> - Organisation de rencontres avec les résidentes sur les temps d'atelier - Rédaction d'une fiche d'évaluation type des activités - Elaboration d'une méthode d'enquête de satisfaction et des outils de recueil - Présentation, test et validation des outils
Echéancier	Deuxième semestre 2020
Indicateurs de suivi et de résultats	Réunions régulières Nombre de personnes participantes Elaboration des outils (fiches, support ...)
Analyse globale	

Axe 2	Redynamisation du collectif et développement de l'expression et de la participation des personnes accueillies
Action 7	Mobilisation des résidentes sur des projets liés au bâti (embellissement cour)
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> - Favoriser la participation des personnes dans le collectif, - Favoriser leur implication dans l'amélioration de leur cadre de vie - Créer du lien, une dynamique collective, développer /valoriser les compétences des personnes
Piloté par	Direction - Présidence
Personnes concernées	Commission mixte : équipe, résidentes et administrateurs de la commission travaux de l'association
Moyens à mettre en œuvre	<ul style="list-style-type: none"> - Temps de travail en équipe - Consultation des résidentes et de la commission travaux du CA - Etudier les moyens financiers nécessaires – travail de prospection et de démarchage - Organisation d'ateliers d'embellissement de la cour avec un partenariat
Echéancier	<ul style="list-style-type: none"> - Recherche de financement : 2020 - Atelier de conception + consultation des résidentes : 2021 - Création : 2022 - Fin des travaux 2022
Indicateurs de suivi et de résultats	Réunion régulières Nombre de personnes participantes Mise en place des ateliers Réalisation de l'ensemble des travaux d'embellissement
Analyse globale	

Axe 3	Renforcement et professionnalisation du travail d'accompagnement VIF
Action 8	Mise en place une formation approfondie sur la question des VIF
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> - Renforcer les compétences des membres de l'équipe - Les outiller pour répondre au mieux aux besoins spécifiques de ces publics, évolutifs et complexes
Piloté par	Direction/Cadre éducatif
Personnes concernées	Equipe socio-éducative et équipe élargie
Moyens à mettre en œuvre	<ul style="list-style-type: none"> - Temps d'échange avec l'équipe (identification des besoins = cahier des charges) - Recherche d'une formation adaptée ou construction d'une formation adaptée aux besoins et recherche de formateur - Favoriser le départ en formation pour le personnel qui le souhaite
Echéancier	Sur 5 ans avec plusieurs temps de formation
Indicateurs de suivi et de résultats	Prises de contacts avec des formateurs Réalisation de la formation Nombre de formations Nombre de personnes participant à la formation
Analyse globale	

Axe 3	Renforcement et professionnalisation du travail d'accompagnement des VIF
Action 9	Développement de l'atelier pigment pour les enfants
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> - Développer des partenariats, pour favoriser l'ouverture et rendre les orientations vers le dispositif plus efficaces ; - Identifier et investir un lieu spécifique dédié à l'atelier
Piloté par	Cadre éducatif
Personnes concernées	Animatrice socio-éducative, éducatrice spécialisée, Direction, représentant du Conseil d'administration
Moyens à mettre en œuvre	<ul style="list-style-type: none"> - Travail en équipe (identification des partenaires à rencontrer) - Organisation de temps de rencontres avec les partenaires - Recherche de lieu adapté - Communication sur l'atelier - Mise en place de l'atelier nouvelle version
Echéancier	<ul style="list-style-type: none"> - Développement de partenariat : 2021-2022 - Recherche d'un local : 2022 - Mise en place : 2023
Indicateurs de suivi et de résultats	Rencontres avec les partenaires Nombre de lieux visités Nombre d'ateliers réalisés Nombre d'enfants participants aux ateliers (orientations par les partenaires)
Analyse globale	

Axe 3	Renforcement et professionnalisation du travail d'accompagnement des VIF
Action 10	Création d'outils collectifs d'expression pour les femmes victimes de violences
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> - Proposer aux femmes victimes de violences de nouvelles modalités d'expression (peinture, groupes de parole, expression artistique), dans un lieu sécurisant et calme, afin qu'elles puissent extérioriser voire partager leur vécu, sortir de l'isolement, obtenir du soutien de leurs pairs...
Piloté par	Direction
Personnes concernées	Animatrice socio-culturelle, éducatrice, psychologue, référente hébergement
Moyens à mettre en œuvre	<ul style="list-style-type: none"> - Mobilisation des résidentes (information, communication...) - Organisation des ateliers - Formation de l'animatrice - Planification de la garde des enfants
Echéancier	<ul style="list-style-type: none"> - Etude de faisabilité : formation – recherche de local – garde d'enfants : 2022 - Réalisation : 2023
Indicateurs de suivi et de résultats	Nombre d'ateliers réalisés Nombre de personnes participantes
Analyse globale	

Axe 4	Structuration et formalisation des partenariats pour optimiser l'accompagnement
Action 11	Développer la mise en place de conventions partenariales
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> - Favoriser le travail collaboratif avec les partenaires et la réactivité des acteurs en termes d'outillage et d'échanges dans le cadre de l'accompagnement des familles et des enfants ; - Pérenniser des coopérations déjà à l'œuvre et les rendre plus efficaces. - Recenser et mobiliser les ressources du territoire pour favoriser la mobilité des résidentes.
Piloté par	Direction
Personnes concernées	Groupe constitué d'un représentant de chaque pôle.
Moyens à mettre en œuvre	<ul style="list-style-type: none"> - Identification des partenaires et de la nature des relations. - Priorisation des partenariats à consolider - Organisation de rencontres avec les partenaires identifiés - Elaboration de conventions partenariales
Echéancier	2020-2023
Indicateurs de suivi et de résultats	Nb de partenaires rencontrés Nb de conventions signées
Analyse globale	

Axe 4	Structuration et formalisation des partenariats pour optimiser l'accompagnement
Action 12	Identification d'interlocuteur/référent des organismes incontournables
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> - Favoriser l'orientation vers le droit commun, - Favoriser le travail collaboratif avec les partenaires et la réactivité des acteurs dans le cadre de l'accompagnement des familles et des enfants via : <ul style="list-style-type: none"> o l'accès à une ligne directe/ligne partenaire, o voire mise en place de protocole pour situations complexes /urgence.
Piloté par	Direction/Cadre éducatif
Personnes concernées	Groupe formé de 3 personnes : 1 référente insertion, 1 référente hébergement
Moyens à mettre en œuvre	<ul style="list-style-type: none"> - Travail en équipe (identification des organismes incontournables) : 2020 - Prise de contact avec ces organismes : identification d'une personne référente avec ligne directe 2020 - Elaboration et mise en place de protocoles pour les situations complexes ou d'urgence : 2020 à 2022 selon les réponses des partenaires
Echéancier	2022
Indicateurs de suivi et de résultats	Réunion d'équipe Nombre d'organismes contactés Nombre de référents/organismes mis en place Nombre de protocoles spécifiques mis en place
Analyse globale	

Axe 5	Réaménagement espaces privatifs et collectifs
Action 13	Adaptation du mobilier et aménagement des logements
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> - Aménagement des logements de façon à prendre en compte les besoins et modes de vie des résidentes et de leur enfant - Favoriser le bien-être des résidentes dans des lieux de vie chaleureux
Piloté par	Direction/Cadre éducatif
Personnes concernées	Groupe formé d'une référente hébergement, d'un représentant de la commission travaux et d'un agent de maintenance
Moyens à mettre en œuvre	<ul style="list-style-type: none"> - Organisation de rencontres avec les résidentes pour faire le point sur leurs besoins, envies en termes de mobilier/aménagement - Etude de faisabilité de ces aménagements - Etude des moyens financiers nécessaires - Réalisation des achats/travaux
Echéancier / délais	<ul style="list-style-type: none"> - Recueil des besoins : 1 fois par an – évaluation - Planification des travaux sur 5 ans - Mise en œuvre en continu
Indicateurs de suivi et de résultats	Mise en place des réunions (ou recueil de besoin) et des études nécessaires Réalisation des travaux et aménagements
Analyse globale	

Axe 5	Réaménagement espaces privatifs et collectifs
Action 14	Mise en place de boîtes aux lettres individuelles
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> - Favoriser l'autonomie des personnes et le respect de leur vie privée - Encourager un fonctionnement proche du chez soi
Piloté par	Direction
Personnes concernées	Agent de maintenance
Moyens à mettre en œuvre	<ul style="list-style-type: none"> - Travail en équipe - Etude de la faisabilité - Etude des moyens financiers nécessaires - Réalisation des travaux
Echéancier	Juin 2019
Indicateurs de suivi et de résultats	Mise en place des réunions et des études nécessaires Réalisation des travaux et aménagements
Analyse globale	

Axe 5	Réaménagement espaces privatifs et collectifs
Action 15	Réaménagement de l'espace d'accueil
Objectifs	- Améliorer la visibilité et la lisibilité de l'espace accueil, pour les résidentes et les partenaires
Piloté par	Direction/Cadre éducatif
Personnes concernées	Animatrice socio-culturelle, éducatrice spécialisée, agent d'accueil
Moyens à mettre en œuvre	- Travail en équipe - Consultation des résidentes - Etudier la faisabilité - Réalisation des travaux avec résidentes
Echéancier	Juin 2020
Indicateurs de suivi et de résultats	Mise en place des réunions et des études nécessaires Réalisation des travaux et aménagements
Analyse globale	

Axe 6	Promotion de la bientraitance et prévention des risques psycho-sociaux
Action 16	Finalisation et mise en œuvre du protocole d'évènements indésirables
Objectifs	- Elaborer un protocole pour recenser, évaluer, analyser et traiter les évènements indésirables et donc mieux les prévenir. - Outiller l'équipe pour répondre aux obligations de signalement des évènements indésirables - Prévenir les situations de violence et de maltraitance
Piloté par	Cadre éducatif
Personnes concernées	2 référentes insertion.
Moyens à mettre en œuvre	- Organisation de temps de travail avec l'équipe et/ou avec la commission qualité de vie au travail - Elaboration du protocole - Communication
Echéancier	2 ^{ème} semestre 2021
Indicateurs de suivi et de résultats	Nombre de réunions Elaboration du protocole
Analyse globale	

Axe 6	Promotion de la bientraitance et prévention des risques psycho-sociaux
Action 17	<i>Réactivation de la commission qualité de vie au travail</i>
Objectifs	- Faire vivre une commission dédiée à la qualité de vie au travail pour travailler la gestion des risques, dont les risques psycho-sociaux et la mise en place du DUERPS
Piloté par	Direction
Personnes concernées	Administrateurs, représentants du personnel, 1 représentant par pôle et cadre éducatif
Moyens à mettre en œuvre	- Mise en place au moins tous les trimestres d'une commission qui aborde la qualité de vie au travail et notamment la question des RPS. - Travail spécifique sur le DUERPS
Echéancier	2019
Indicateurs de suivi et de résultats	Nombre de réunions Elaboration du DUERPS
Analyse globale	

Axe 6	Promotion de la bientraitance et prévention des risques psycho-sociaux
Action 18	<i>Réactualisation de la charte de bientraitance</i>
Objectifs	- Réactualiser la charte de bientraitance - Mettre en œuvre des actions de promotion de la bientraitance
Piloté par	Cadre éducatif
Personnes concernées	Equipe socio-éducative
Moyens à mettre en œuvre	- Travail en équipe - Travail avec les résidentes en conseil de vie sociale - Communication sur la charte - Intégration de la charte dans le livret d'accueil
Echéancier	En lien avec le travail sur le livret d'accueil (action 3) : fin 2020
Indicateurs de suivi et de résultats	Nombre de réunions Outil de communication
Analyse globale	

➤ Projets à développer

Intitulé du projet	Mise en place d'un « référent enfance » en interne
Contexte / constats	Ce projet s'inscrit dans l'esprit de la loi du 14 mars 2016 qui affirme que l'enfant est au cœur de la protection de l'enfance. L'équipe du CENTRE MATERNEL est de plus en plus sollicitée par ses partenaires intervenant sur la question de l'enfance et de la maternité pour échanger autour du projet des jeunes mères orientées et de l'évolution de l'enfant.
Objectifs	Mettre en place un « référent enfance » au sein du CENTRE MATERNEL afin de : - favoriser l'articulation et la transmission d'informations avec les partenaires (coordination), et répondre à des besoins plus spécifiques - d'être l'interlocuteur privilégié sur les questions de la maternité et la petite enfance, identifié de l'extérieur, avec une approche qui aborde le point de vue de l'enfant, décentré de la famille (volet éducatif et santé/sanitaire).
Publics visés	Familles accueillies au sein du CENTRE MATERNEL Partenaires petite enfance
Résultats attendus	- Avoir un professionnel garant du projet pour l'enfant - Identification d'un « référent » en interne et repéré à l'externe - Mise en relation opérationnelle avec les partenaires
Personnes concernées	Direction, équipe socio-éducative, partenaires P.M.I. – maternité – structure d'accueil petite enfance, établissements scolaires et périscolaire
Description de l'action / déroulement	- Réunion avec l'équipe pour préciser le contenu du projet (besoin, objectifs...) : - Etudier les moyens financiers et humains nécessaires, dialogue de gestion avec le Conseil départemental : - Mise en place du référent - communication :
Calendrier	Décembre 2021
Mode de pilotage	- Groupe de travail : éducatrice jeunes enfants, auxiliaire de puériculture, psychologue - Suivi par : Direction
Moyens	Animation de groupes de travail et coordination
Indicateurs d'évaluation	Nombre de réunions de travail et d'étude Identification d'un référent Nombre de mise en relation partenariale Support de communication dédié

Intitulé du projet	Création d'un espace accueil enfants-parents
Contexte / constats	La question de la prise en charge des jeunes enfants est un sujet qui revient de manière récurrente dans l'accompagnement des familles. Faiblesse du nombre de places en crèche, grandissante d'année en année, et son impact sur le projet d'insertion des mères, la socialisation de l'enfant et la séparation mère-enfant
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> - Proposer un espace pour l'accueil/la prise en charge des enfants des familles accueillis au sein du CENTRE MATERNEL - Proposer un lieu ressource autour de la parentalité : ateliers collectifs, intervention de partenaires
Publics visés	Familles accueillies au sein du CENTRE MATERNEL
Résultats attendus	<ul style="list-style-type: none"> - Création du lieu d'accueil dédié à l'enfant et à son développement - Socialisation des enfants - Soutenir les compétences parentales
Personnes concernées	Direction, éducatrice jeunes enfants, Auxiliaire de puériculture, psychologue, animatrice socio-culturelle, partenaires de la petite enfance
Description de l'action / déroulement	<ul style="list-style-type: none"> - Réunion avec l'équipe pour préciser le contenu du projet (besoin, objectifs...) - Etudier la faisabilité - Recherche d'un local dédié - Etudier les moyens financiers et humains nécessaires - Présentation pour validation au conseil d'administration - Validation du projet par le Conseil départemental 82 (affectation d'un budget) - Réalisation des aménagements nécessaires (technique et RH) - Ouverture du lieu
Calendrier	2025
Mode de pilotage	Représentants du CA (2 à 3 personnes), représentantes du groupe de travail Suivi par la Direction et la Présidente
Moyens	Animation de groupes de travail et coordination
Indicateurs d'évaluation	Nombre de réunions de travail et d'étude Réalisation du lieu d'accueil Nombre d'enfants accueillis Nombre d'ateliers proposés et nombre de participants...

8 GLOSSAIRE DES SIGLES

A	
AAH	Allocation aux Adultes Handicapés
Ac.Sé	ACcueil SEcurisant
ACSE	Agence nationale pour la Cohésion Sociale et l'Égalité des chances
ACT	Appartement de Coordination Thérapeutique
AEB	Aide Educative Budgétaire
AED	Action Educative à Domicile
AEEH	Allocation d'Education de l'Enfant Handicapé
AEMO	Action Educative en Milieu Ouvert
ALT	Allocation de Logement Temporaire
ANESM	Agence Nationale de l'Evaluation et de la qualité des Etablissements et Services sociaux et Médico-sociaux
ARS	Agence Régionale de Santé
ASE	Aide Sociale à l'Enfance
AVA	Adaptation à la Vie Active
C	
CAF	Caisse d'Allocations Familiales
CAMSP	Centre d'Action Médico-Sociale Précoce
CASF	Code de l'Action Sociale et des Familles
CCAS	Centre Communal d'Action Sociale
CCMSA	Caisse Centrale de la Mutualité Sociale Agricole
CIDFF	Centre d'Information sur les Droits des Femmes et de la Famille
C.ESF	Conseillère en Economie Sociale et Familiale
CHRS	Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale
CHU	Centre d'Hébergement d'Urgence
CLSPD	Conseil Local de Sécurité et de Prévention de la Délinquance
CMP	Centre Médico-Psychologique
CMPP	Centre Médico-Psycho-Pédagogique
CMS	Centre Médico-Social
CMU	Couverture Maladie Universelle
CNDA	Cour Nationale du Droit d'Asile
COFIL	COmmission de Pilotage
COTOREP	Commission Technique d'Orientation et de Reclassement Professionnel, remplacée par la CP (Code Pénal)
CPAM	Caisse Primaire d'Assurance Maladie
CUI – CAE	Contrat Unique d'Insertion – Contrat d'Accompagnement dans l'Emploi
CVS	Conseil de la Vie Sociale
DALO	Droit au Logement Opposable
D	
DDCSPP	Direction Départementale de la Cohésion Sociale et de la Protection des Populations

DDTEFP	Ex Direction Départementale du Travail, de l'Emploi et de la Formation Professionnelle (= DIRECCTE)
DGAS	Direction Générale de l'Action Sociale (remplacée par la DGCS)
DGCS	Direction Générale de la Cohésion Sociale, ex DGAS
DGF	Dotation Globale de Fonctionnement
DIRECCTE	Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi
DRTEFP	Ex Direction Régionale du Travail, de l'Emploi et de la Formation Professionnelle (intégrée à la DIRECCTE)
E	
EAJE	Etablissement d'Accueil des Jeunes Enfants
EJE	Educateur(trice) de Jeunes Enfants
ESMS	Etablissements Sociaux et Médico-Sociaux
F	
FAS	Fédération des Acteurs de la Solidarité
FNAS	Fédération Nationale d'Action Sociale
FNSF	Fédération Nationale Solidarité Femmes
FSE	Fond Sociale Européen
FSL	Fond de Solidarité pour le Logement
G	
GAPP	Groupe d'Analyses des Pratiques Professionnelles
H	
HAD	Hospitalisation A Domicile
HCR	Haut Commissariat des Nations unies pour les Réfugiés
HLM	Habitation à Loyer Modéré
HO	Hospitalisation d'Office
I	
IAE	Insertion par l'Activité Economique
IGAS	Inspection Générale des Affaires Sociales
IME	Institut Médico-Educatif
IMP	Institut Médico-Pédagogique
IMPro	Institut Médico-Professionnel
IVG	Interruption Volontaire de Grossesse
M	
MASP	Mesure d'Accompagnement Sociale Personnalisé
MDA	Maison des Adolescents
MDPH	Maison Départementale des Personnes Handicapées
MECSS	Mission d'Evaluation et de Contrôle des lois de financement de la Sécurité Sociale
MLDS	Mission de Lutte contre le Décrochage Scolaire (Education Nationale)
MJIE	Mesure Judiciaire d'Investigation Educative
MSA	Mutualité Sociale Agricole
MSP	Mise en Situation Professionnelle
O	
OCRTEH	Office Central pour la Répression de la Traite des Etres Humains
OFII	Office Français de l'Immigration et de l'Intégration, ex ANAEM
OFPRA	Office Français de Protection des Réfugiés et Apatrides
OMI	Office des Migrations Internationales

OMS	Organisation Mondiale de la Santé
OPH	Office Public de l'Habitat, ex OPAC
OPJ	Officier de Police Judiciaire
OPP	Ordonnance de Placement Provisoire
P	
PAJE	Prestation d'Accueil du Jeune Enfant
PASS	Permanence d'Accès aux Soins de Santé
PDAHI	Plan Départemental d'Accueil, d'Hébergement et d'Insertion des personnes sans domicile
PDI	Programme Départemental d'Insertion
PE	Projet d'Etablissement
PEI	Projet Educatif Individualisé
PHD	Placement avec Hébergement au Domicile (des parents)
PJJ	Protection Judiciaire de la Jeunesse
PLIE	Plan Local pour l'Insertion et l'Emploi
PMI	Protection Maternelle et Infantile
PSCI	Prévention et Secours Civique de Niveau 1
Q	
QVT	Qualité de Vie au Travail
R	
RAM	Relais Assistantes Maternelles
RASED	Réseau d'Aides Spécialisées aux Elèves en Difficulté
REAAP	Réseau d'Ecoute, d'Appui et d'Accompagnement des Parents
Rencontres de L'ISE	De L'Information, la Sensibilisation et l'Echange
RH	Ressources Humaines
RMI	Revenu Minimum d'Insertion, devenu RSA
RNP	Référentiel National des Prestations
RQTH	Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé
S	
SAME	Service d'Accueil Mère Enfant
SESSAD	Service d'Education Spéciale et de Soins à Domicile
SIAE	Structure d'Insertion par l'Activité Economique
SIAO	Services Intégrés de l'Accueil et de l'Orientation
SMIC	Salaire Minimum Interprofessionnel de Croissance
SPIP	Service Pénitentiaire d'Insertion et de Probation
T	
TEH	Traite des Etres Humains
TISF	Technicien de l'Information Sociale et Familiale
U	
UAV	Unité d'Aide aux Victimes
UNIFAF	Fonds d'assurance formation de la branche sanitaire, sociale et médico-sociale, privée à
V	
VAE	Validation des Acquis de l'Expérience
VIF	Violences Intra Familiales