



Rapport d'activité 2020

Service d'accompagnement Emergence

ASBL Chapelle de Bourgogne

Remerciements

L'équipe « Emergence » de la Chapelle de Bourgogne tient tout d'abord à remercier le Conseil d'Administration présidé par Madame Sandrine Hirsch, Monsieur Philippe Defossez, le Directeur général ainsi que Madame Lootens, la Directrice adjointe, pour leur soutien constant au service d'accompagnement. Ils ont maintenu leur confiance et ont pu nous donner aides et conseils. Nous tenions également à rendre hommage à Monsieur Hirsch qui nous a quitté cette année. Nous nous rappellerons de son soutien et intérêt permanent dans la vie du service.

Notre reconnaissance s'adresse aussi à toutes les personnes travaillant au sein de la Chapelle de Bourgogne notamment les équipes psycho-sociales et l'équipe des Jeunes Adultes avec qui nous avons collaboré sur certains dossiers.

Nous remercions nos envoyeurs qui renouvellent à chaque nouvelle demande d'accompagnement leur confiance dans la qualité de nos interventions. Nous remercions les familles, les adolescents et les enfants sans qui le service n'aurait pas de sens. Ils nous poussent sans cesse à nous ajuster, à réfléchir sur le sens de nos actions.

Nous adressons encore notre profonde gratitude aux personnes de contact de notre organisme subsidiant PHARE pour leur bienveillance, leur soutien. Elles se sont toujours montrées accueillantes pour répondre rapidement à toutes nos questions et nous signaler nos erreurs.

Comme Directrice du service, je remercie amicalement chaque membre de l'équipe pour leur constante motivation, leur disponibilité, leurs réflexions, leurs compétences chaleureuses et singulières qu'ils mettent au service de leurs collègues et des personnes accompagnées.

Table des Matières

I. Présentation générale du service	4
II. Présentation des activités menées en 2020	8
1. Personnes bénéficiant d'un accompagnement et tableaux comparatifs des interventions menées en 2019 et 2020.....	8
2. Missions de base.....	9
III. Nombre total des interventions définies à l'article 26 pour les missions visées aux articles 3 et 4	12
IV. Evaluation de la mise en œuvre du projet de service visé à l'article 16 et réflexions diverses	12
1. Organisation de l'évaluation interne	12
2. Difficultés rencontrées pendant l'année 2020	13
a. Evaluation de la participation financière des personnes accompagnées.....	13
b. Difficultés de se positionner face aux mandants	13
3. Importance de la supervision d'équipe et de formations extérieures.....	14
V. Faits marquants du service Emergence en 2020	14
1. Crémaillère des locaux : janvier 2020	15
2. Mars 2020 : crise sanitaire et confinement	15
3. Mai 2020 : réouverture des contacts et nouveaux dispositifs d'accompagnement.....	16
4. Recherche d'un.e nouveau.elle superviseur.se.....	17
5. Modification de l'agrément	18
VI. Modalités de mise en œuvre du travail en réseau conformément aux dispositions de l'article 71, 5° du décret	18
1. Tableau récapitulatif du travail en réseau en fonction des situations accompagnées en 2020	18
2. Analyse des données du tableau	19
VII. Moyens mis en œuvre pour favoriser la participation et l'inclusion des personnes handicapées	21
1. Au départ de la philosophie du service	21
2. Concrètement	22
a. Importance de l'accueil et modalités de départ	22
b. Flexibilité et accompagnement « à la carte »	22
c. Rédaction du PIA	23
d. Evaluation du PIA et modification	23
3. Utilisation de l'évaluation externe du service Emergence	24

VIII. Données globalisées relatives aux personnes occupées et changements intervenus pendant l'année	24
1. Organigramme équipe 2020	24
4. Compléments d'informations	24
IX. Projet d'évaluation interne - Modalités et résultats de l'évaluation interne visée à l'article 102 du décret	25
1. Diagnostic/état des lieux selon une méthodologie propre	25
2. Développement des thèmes d'évaluation prioritaires et prise en compte des critères d'évaluation du décret inclusion (article 102)	26
3. Calendrier prévisionnel	28
4. Méthodologie d'évaluation	28
5. Pilotage de l'évaluation	29
X. Perspectives d'évolution du service, en termes d'activités et d'organisation	30

I. Présentation générale du service

Dénomination de l'association



Service d'accompagnement Emergence ASBL Chapelle de Bourgogne

Adresse (siège social) : Dieweg 73 -1180 Uccle

Siège d'activité : Rue Gatti de Gamond 26 -1180 Uccle

Tél. : 02/373.50.62 – 02/373.50.62

E-mail : emergence.chapbg@gmail.com

Site internet : <https://www.chapelledebourgogne.be/service-d-accompagnement/>

Personne de contact : Mathilde AIT ISSAD – Responsable de la gestion journalière

Tél. : 0489/63.46.23

E-mail : emergence.chapbg@gmail.com

❖ Objet social, finalité (selon vos statuts), philosophie générale du projet de service

Le service Emergence est un service de **Catégorie 1 sans mission complémentaire** agréé pour les missions 2 et 3.

Selon l'article 4 des statuts de l'ASBL Chapelle de Bourgogne, « *L'Association a pour but de venir en aide aux jeunes en difficulté. Son but se réalisera soit par la gestion d'un ou de plusieurs établissements d'hébergement, soit sous toutes autres formes d'accompagnement ou d'aide. Elle peut accomplir tout acte qui, directement ou indirectement, permet la réalisation de ce but. Elle peut posséder tout bien nécessaire à la réalisation de ce but. Elle peut s'intéresser directement ou indirectement à tout autre organisme ou association poursuivant un but similaire* ».

Au départ, l'idée de création d'un service d'accompagnement au sein du centre d'hébergement de la Chapelle de Bourgogne est née du constat d'un manque de moyens pour assurer le suivi de jeunes ayant eu un parcours institutionnel.

En effet, les centres d'hébergement bruxellois ont la possibilité de proposer deux fois six semaines d'accompagnement ambulatoire lorsque le jeune a quitté l'espace institutionnel. Rapidement, il est observé que le temps octroyé est trop court et que les difficultés relationnelles réapparaissent plus tard. Afin d'éviter un nouveau placement, germe l'idée d'un service qui pourrait assurer cette continuité et permettre aux jeunes et à leur famille de consolider leurs compétences et d'apprendre à mieux vivre ensemble. Finalement, la proposition initiale d'offrir un accompagnement post-placement s'élargit. Les missions s'étendront à l'accompagnement en vue d'un potentiel placement ou tout simplement une guidance ambulatoire éducative et sociale. Dès lors, les contours du service d'accompagnement Emergence se dessinent plus concrètement autour de certaines valeurs.

Le service d'accompagnement vise l'autonomie, le développement ainsi que « l'inclusion sociale » des jeunes (enfants – adolescents – jeunes adultes) souffrant de troubles du comportement et/ou de troubles du lien. Par « inclusion sociale », nous considérons le processus de développement du bénéficiaire en interaction avec ses sous-systèmes à la fois dans une position d'appartenance et de différenciation.

Le service promeut des valeurs d'ouverture, d'acceptation de la personne dans sa globalité, d'écoute, de bienveillance et d'égalité. Le service Emergence s'engage à laisser à la personne accompagnée la possibilité de construire sa propre place sans lui en assigner une d'office. En effet, le service croit fondamentalement que chaque personne et chaque système familial possèdent ses propres compétences. Ainsi, le service peut permettre la mise en lumière et l'exploration de ces aptitudes pour qu'à terme, les personnes puissent les utiliser de manière autonome dans la résolution de leurs difficultés. Le service Emergence inscrit son intervention dans le respect du rythme de chacun et dans la rencontre de plusieurs subjectivités. Cette rencontre permet alors d'amener des pistes de réflexion et de possibles solutions.

Enfin, le service Emergence est construit autour d'une idéologie d'engagement visant l'élaboration réciproque d'une société plus juste.

❖ Public cible

Le Service s'adresse à des **jeunes (à partir de 5 ans) et adultes (à partir de 17 ans) sans critère de genre, souffrant d'un handicap comportemental, mental, relationnel et social**. Ils ont des structures de personnalité de type **névrotique, prépsychotique, « border-line », souffrant de troubles développementaux, de troubles du lien, de la structuration interne**, les « handicapant » provisoirement ou

définitivement dans le processus de socialisation et d'intégration dans la société. Leurs troubles résultent de carences affectives, de maltraitances émotionnelles, physiques ou sexuelles, d'absence de structuration éducative, de ruptures répétées, de dysfonctionnements de la communication intra-familiale ou de facteurs endogènes. Leurs difficultés s'accompagnent généralement de difficultés d'apprentissage liées à une mauvaise structuration de leur monde interne, à des troubles instrumentaux perceptifs, psycho-moteurs et de langage. Ces jeunes bénéficiaires doivent être scolarisables, capables de verbalisation et aptes à la mentalisation grâce à des aptitudes intellectuelles suffisantes.

❖ Missions de base

Les missions de base relatives au décret qui concerne le service Emergence sont :

- **Mission 2** « *l'accompagnement pour les enfants et les jeunes visés à l'article 37 du décret : il concerne les enfants et les jeunes d'un âge de 2 ans 1/2 à 23 ans* ».
- **Mission 3** « *l'accompagnement pour les adultes visés à l'article 38 du décret : il concerne les personnes à partir de 16 ans* ».

Ces missions sont mises en œuvre au travers d'une aide individualisée visant la concrétisation et la co-construction d'un projet de vie. Cela se traduit par l'accompagnement dans des démarches spécifiques afin de maintenir et de développer l'autonomie globale de la personne.

A travers différents accompagnements, le service a pour mission d'apporter une guidance éducative / sociale / psychologique à des personnes souffrant d'un « handicap relationnel et social », ainsi qu'à leur famille et à leurs réseaux sociaux et scolaires.

Les diverses interventions visent à développer les ressources propres des personnes, de leur famille et des réseaux.

Depuis sa création le service Emergence a développé des missions diverses et variées. Le service est parfois sollicité seulement pour travailler sur la dynamique familiale. D'autres fois, le service est confronté à des familles aux multiples difficultés qui nécessitent un accompagnement plus lourd. Dès lors, les missions se dessinent autour des différentes sphères du jeune : éducatif, scolaire, formation, administratif, soutien, etc.

Pour réaliser ces missions, le service propose un accompagnement via des entretiens sur la gestion de ces troubles comportementaux et relationnels dans l'ensemble des milieux de vie et plus particulièrement dans les interactions de ceux-ci au niveau de la dynamique familiale. Le service Emergence est également amené à se

déplacer dans les différents lieux d'évolution du jeune comme l'école, le CPAS, les communes, etc.

❖ Les offres du service Emergence

Quatre types d'accompagnements sont proposés :

- des suivis en famille de jeunes (de 5 à 20 ans) en attente d'un (éventuel) hébergement dans un Centre d'hébergement ;
- des suivis en famille (à partir de 6 ans) après un hébergement dans un CH/SRJ (Chapelle de Bourgogne ou autre) ;
- des suivis en famille ou dans le milieu de vie de jeunes (garçons ou filles à partir de 5 ans) en dehors d'une demande « pré », « post » hébergement ;
- des suivis extérieurs de mise en autonomie (en kot) à partir de 17 ans.

Le service offre à la personne accompagnée la possibilité de construire avec les intervenants un accompagnement « sur mesure » prenant en considération le rythme de la personne et ses priorités. Le service se laisse la possibilité de changer les objectifs de l'accompagnement en accord avec la personne afin d'être au plus près de ses aspirations et besoins.

II. Présentation des activités menées en 2020

1. Personnes bénéficiant d'un accompagnement et tableaux comparatifs des interventions menées en 2019 et 2020

Année 2019/2020	Nombres de suivis cumulés en 2019	Nombres d'interventions en 2019	Nombres de suivis cumulés en 2020	Nombres d'interventions en 2020
Janvier	14	22	14	60
Février	14	39	14	45
Mars	14	35	15	39
Avril	14	19	15	51
Mai	12	37	15	27
Juin	14	45	15	56
Juillet	14	29	15	24
Août	14	19	15	28
Septembre	13	35	14	40
Octobre	13	26	14	21
Novembre	14	51	13	32
Décembre	14	37	14	30
Total	Moyenne : 13,66 dossiers par mois	Moyenne : 33 interventions par mois	Moyenne : 14,42 dossiers par mois	Moyenne : 37 interventions par mois

Pour l'année 2020, **19 systèmes familiaux** ont bénéficié d'un accompagnement de la part du service Emergence **contre 20 en 2019**. Nous observons toujours une diminution du nombre de dossiers pour l'année 2020. Nous avons eu un peu plus de dossiers ouverts pour l'année 2020 mais cela reste une augmentation assez limitée. Comme l'année dernière, le nouveau fonctionnement d'équipe avec la diminution du nombre de travailleurs explique une moyenne presque constante des dossiers ouverts.

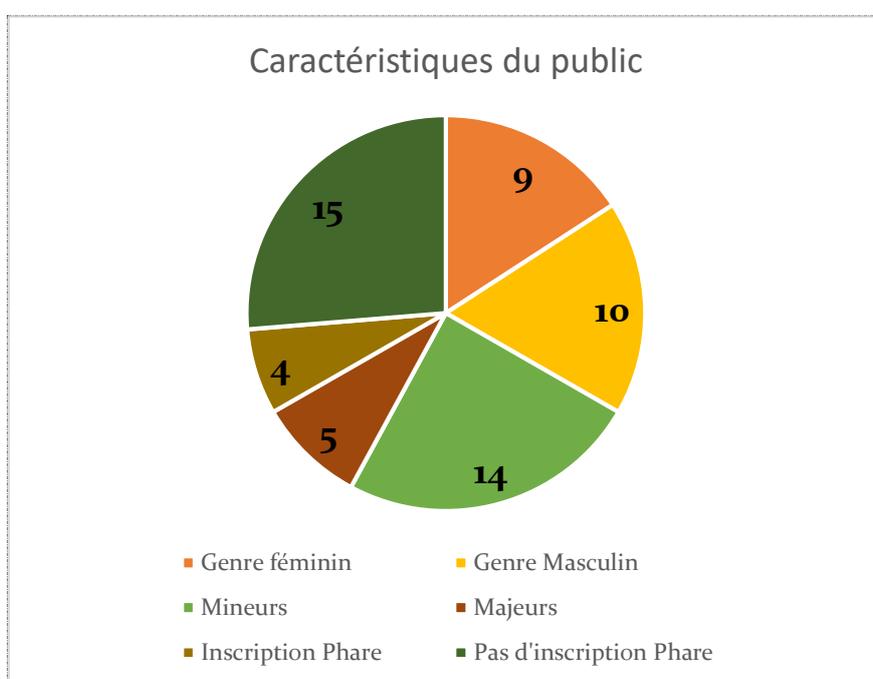
Par ailleurs, nous remarquons que nos interventions restent assez importantes comparativement au nombre de suivis puisque nous atteignons une moyenne de 37 interventions par mois pour une moyenne de 14,42 dossiers ouverts par mois. C'est plus que l'année dernière. Cette année a été un peu particulière et peu comparable aux années précédentes au regard de la crise sanitaire. Nous remarquons que le mois d'avril a été assez intense en terme d'interventions. Nous lions cette augmentation à une attention particulière du service à maintenir les contacts virtuels et téléphoniques avec les familles. Il y a eu ensuite un creux au mois de mai car nous émettons l'hypothèse que les familles trouvaient un fonctionnement interne propre au vu de la situation exceptionnelle et avaient moins besoin de contact avec nous. Le mois de juin est souvent

un mois charnière pour les familles afin de préparer l'été, ce qui peut expliquer l'augmentation des interventions. C'est également à cette période que nous avons recommencé les visites à domicile ou les entretiens dans nos locaux. Par la suite, nous remarquons que pendant le mois d'octobre, il y a également eu moins d'interventions. Cela s'explique par l'absence d'un des membres de l'équipe.

Les mois d'été restent comme chaque année des mois où les interventions sont moins nombreuses car les membres du personnel sont en congés et les familles peu disponibles.

2. Missions de base

❖ Présentation globale du public bénéficiaire en 2020

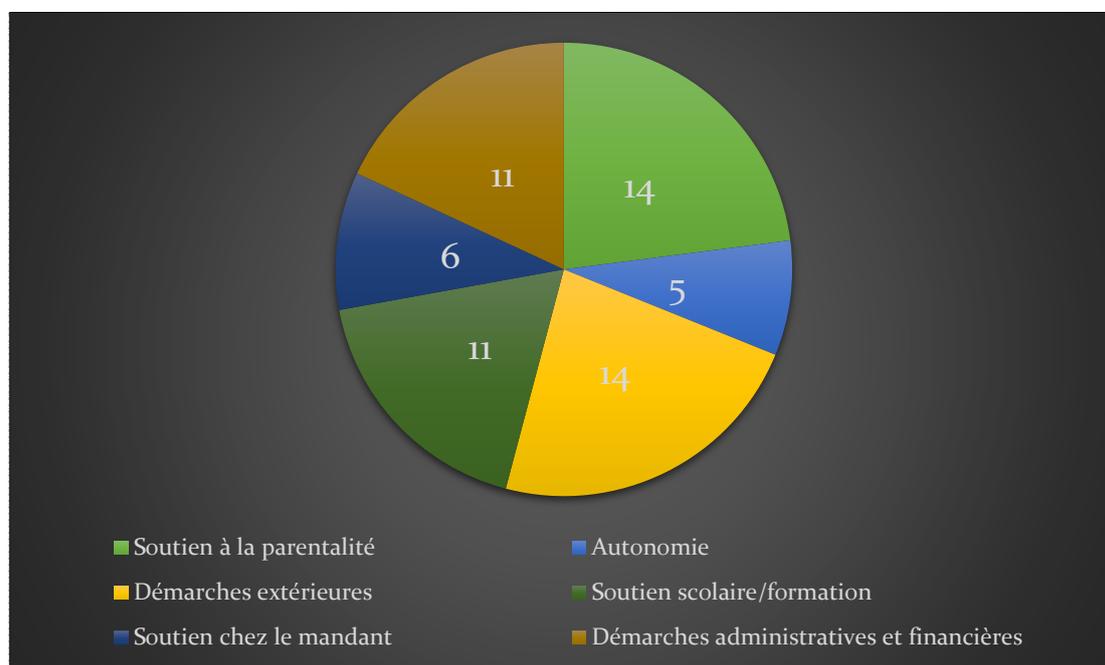


Pour l'année 2020, nous observons que :

- 10 jeunes accompagnés étaient de genre masculin et 9 étaient de genre féminin.
→ Comme pour l'année 2019, nous accompagnons plus de jeunes de genre masculin. Cependant, cette année, il y a eu une augmentation de dossiers concernant des jeunes filles.
- 14 suivis concernent des jeunes mineurs et 5 suivis des majeurs.
→ Comme pour l'année 2019, les demandes correspondent plus à des accompagnements familiaux et donc à des jeunes mineurs. Pour les majeurs se sont des demandes axées autour de l'accompagnement du processus d'autonomisation.

- 4 des suivis ont une inscription à Phare et 15 ne sont pas inscrits à Phare mais rentrent dans les conditions.
- Le statut de « handicapé » reste difficile ou impossible à assumer pour la majorité des personnes accompagnées et par conséquent cela semble complexe à imposer.

❖ Nature des demandes et domaines d'accompagnement



Pour rappel, nous n'avons pas de mission complémentaire. Par conséquent, dans nos missions de base d'accompagnement nous avons délimité deux domaines :

- **les suivis en famille** : 14 suivis représentent un soutien à la parentalité notamment au travers d'un accompagnement autour de la dynamique familiale ;
- **les suivis de « mise en autonomie »** : 5 suivis correspondent à un accompagnement à l'autonomie.

Au sein de ces deux items se rajoutent des demandes plus spécifiques :

- pour 14 de ces suivis, des démarches extérieures ont été effectuées ;
- le soutien scolaire représente 11 suivis ;
- 6 des suivis concernent des demandes de soutien chez le mandant ;
- 11 suivis sont des demandes de soutien administratif et financier.

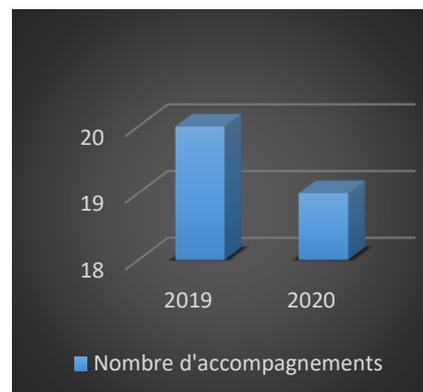
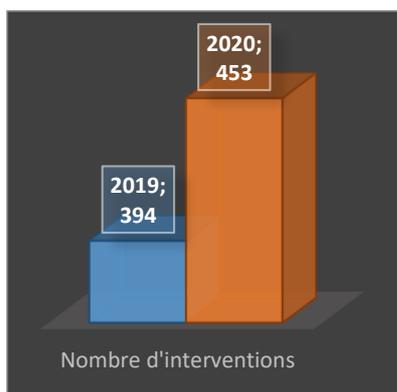
Pour la majorité des accompagnements la nature de la demande est multiple et concerne différents besoins. Le service se laisse la possibilité de jongler entre ces demandes pour répondre au mieux aux actualités des jeunes et des familles.

Concernant les suivis en famille, nous avons accompagné 14 familles/jeunes (contre 13 en 2019). Le travail s'axe alors plus principalement autour de la dynamique familiale et des tensions inhérentes à la famille. A cela se rajoutent souvent d'autres démarches extérieures plus concrètes telles que la régularisation administrative, la recherche de loisirs, la construction d'un réseau associatif. Nous observons que de nombreux dossiers sont ouverts depuis plusieurs années permettant un travail plus intense et continu. La temporalité reste un des outils principaux du service car cela permet d'ancrer le travail d'accompagnement dans la co-construction d'un lien de confiance.

Concernant les suivis de « mise en autonomie », nous avons accompagné 5 jeunes adultes dans différentes démarches contre 7 en 2019. Nous observons une augmentation de la demande de jeunes adultes très précarisés et psychologiquement malmenés. Certains des suivis sont des suivis de longue durée parfois depuis la création du service. Nous intervenons auprès du jeune notamment autour de démarches concrètes (recherche de logement, contact avec les administrations). Nous nous sommes cependant rendus compte cette année que ces jeunes adultes avaient parfois surtout besoin de se poser et de discuter simplement. Nous les rencontrons, alors, le plus souvent dans les locaux où nous créons un espace sécurisant. Pour les suivis de mise en autonomie « sortants », nous nous rendons compte que cela s'explique par le fait que le jeune trouve d'autres ressources que le service ou se désinvestissent de l'accompagnement. Dès lors, petit à petit, les jeunes ne prennent plus contact avec nous et le suivi s'effrite avec le temps. Nous proposons alors d'interrompre le suivi et restons disponibles si le jeune refait une demande.

NB : pour l'année 2020, nous nous rendons compte que nous privilégions de plus en plus le modèle de co intervention puisque nous tentons d'être à chaque fois présent à deux ou à trois. Pour l'année 2020, 12 suivis étaient principalement accompagnés par un binôme d'intervenants et parfois tous les intervenants. Les 7 autres suivis étaient accompagnés par un intervenant référent. Nous mettons en lumière l'importance d'être à plusieurs pour accueillir les personnes accompagnées et pouvoir « penser » l'accompagnement. Ce modèle permet également la pluralité des points de vue et l'analyse des résonnances de chaque intervenant.

III. Nombre total des interventions définies à l'article 26 pour les missions visées aux articles 3 et 4



Le service Emergence a comptabilisé **453 interventions pour l'année 2020** contre **394 pour l'année 2019**. Ces interventions concernent les **19 suivis accompagnés** pendant l'année 2020 contre **20 en 2019**.

Nous observons une augmentation du nombre d'interventions cette année comparativement à l'année dernière. Nous pensons que cette hausse est due en partie à la période du confinement qui a augmenté massivement le nombre de contacts pris avec les familles. Nous observons d'ailleurs, qu'ensuite les interventions se régulent relativement. Certaines situations plus complexes ont nécessité plus d'interventions pendant certains mois et ont mobilisé considérablement l'équipe. Un bon nombre de situations ont également exigé la présence de deux intervenants multipliant le comptage des interventions.

IV. Evaluation de la mise en œuvre du projet de service visé à l'article 16 et réflexions diverses

1. Organisation de l'évaluation interne

Nous précisons le contenu de l'évaluation dans les points suivants. Nous pouvons toutefois noter que la démarche d'évaluation interne a particulièrement motivé le service. En effet, cela a permis de nous « arrêter » sur notre pratique de « co intervention » ou même parfois de « pluri-interventions » et d'analyser sa pertinence au regard du projet de service. Il est encore trop tôt pour émettre des conclusions et des pistes de réflexions mais nous avons déjà pu mettre en lumière le fait que notre modèle avait trop peu été évalué par les personnes accompagnées.

2. Difficultés rencontrées pendant l'année 2020

a. **Evaluation de la participation financière des personnes accompagnées**

Comme pour l'année 2019, la participation financière des familles ne cesse de décroître. Nous avons conscience que cela fait partie de l'obligation du service que de demander cette participation. Malheureusement, les familles que nous accompagnons sont particulièrement précarisées. Malgré notre rappel annuel des sommes dues, les familles ne paient pas. Nous restons en questionnement sur la posture à adopter face à cette problématique : devons-nous insister pour que ces paiements soient effectués ou ne pas en faire une condition à l'accompagnement ? Nous optons pour la deuxième partie car il nous semble non-éthique que de conditionner notre accompagnement à des questions financières. Nous continuons donc de rappeler aux familles les sommes dues sans insister outre mesure.

b. **Difficultés de se positionner face aux mandants**

Cette année, nous avons été confronté plusieurs fois à la difficulté de se positionner clairement dans des dossiers où intervient le SAJ. En effet, nous restons un service non mandaté mais parfois la collaboration avec le mandant peut amener des confusions. Pour deux dossiers, nous avons eu le sentiment que notre positionnement « à côté des familles » dérapait vers une position « à côté des mandants ». A plusieurs reprises, nous avons été partagés entre l'intérêt de l'enfant dans la situation donnée et notre responsabilité auprès de la famille. Nous avons eu le sentiment que le SAJ pouvait aussi nous « utiliser » pour avoir des informations plus concrètes sur le fonctionnement des familles. Nous avons donc du aborder la question du secret professionnel et en revoir les balises pour se réguler dans les données transmises aux mandants.

Suite à une supervision, nous avons décidé d'éclaircir nos positions auprès du SAJ. Pour les deux situations concernées, nous avons fait un pas de côté. Nous avons informé que nous ne participerions plus aux moments de formalisation car nous sentions que notre place n'était pas suffisamment claire à la fois pour les familles et les partenaires. Nous maintenons évidemment la collaboration avec les mandants (qui ont été nos principaux envoyeurs) mais nous maintenons notre place « à côté » des familles.

Ces deux situations ont quand même été assez déstabilisantes pour le service et source de tensions entre les travailleurs. Pour la première fois, nous avons eu parfois des conversations animées et des désaccords bien ancrés. C'est au travers des supervisions mais aussi en prenant conscience que le chaos des familles nous contaminait que nous avons pu dépasser les conflits.

3. Importance de la supervision d'équipe et de formations extérieures

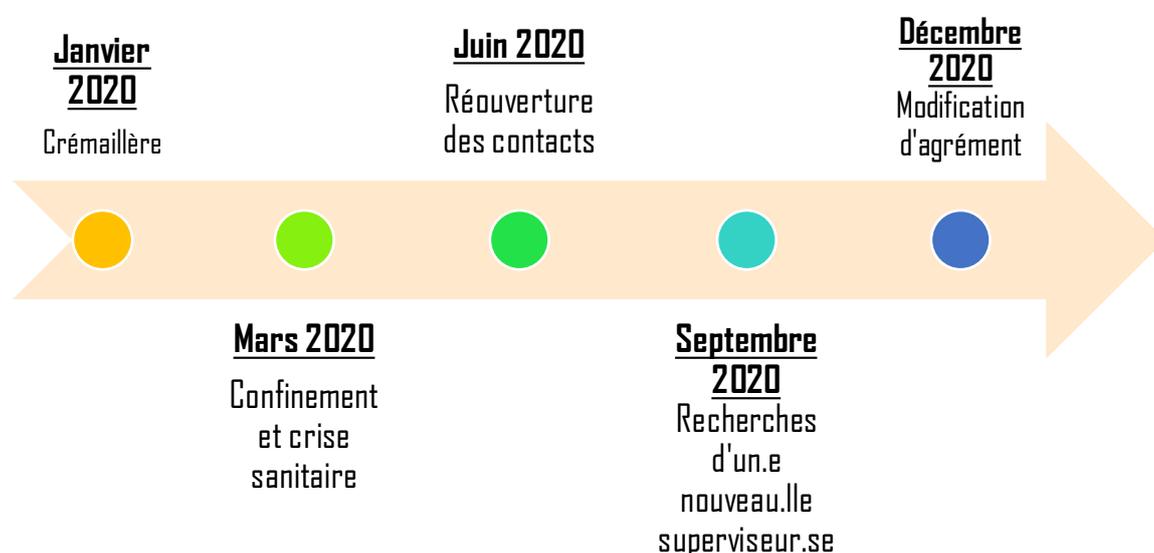
L'année 2020 a été moins riche en terme de supervision car nous avons annulé les moments prévus à cause du confinement pendant 3 mois environ. Le suivi n'a pas été très constant finalement mais nous avons quand même pu rencontrer M. Charles Coulon en juin pour clôturer la collaboration. Nous avons conscience que ces moments formels restent indispensables pour « *penser notre pratique* » et rester dans un modèle « *d'équipe réfléchissante* ».

Nous avons pris la décision de changer de superviseur et entamer des démarches de rencontres auprès d'opérateurs spécialisés au mois de juillet 2020. La supervision commencera en janvier 2021 avec Marie-Claude Lacroix en présentiel.

Pour l'année 2020, la formation entamée par Mathilde AIT ISSAD autour de l'abus sexuel a été annulée pour cause de Covid. Mathilde AIT ISSAD a quand même suivi une formation pédagogique d'une année. Marc FLABAT, Diong BAKOMBA et Mathilde AIT ISSAD ont participé à une formation en distanciel sur la transition vers l'âge adulte organisée par la Chair de psychiatrie de l'ULB. Cette participation a ouvert à une collaboration intersectorielle autour de la question de l'accompagnement à l'autonomie de jeunes en souffrance psychique.

Par conséquent, nos frais de formation ont été majoritairement utilisés pour les supervisions d'équipe.

V. Faits marquants du service Emergence en 2020



1. Crémaillère des locaux : janvier 2020

Suite au déménagement des locaux, nous avons décidé d'organiser une pendaison de crémaillère afin de permettre aux travailleurs de la Chapelle de Bourgogne, aux membres du CA et à nos proches de découvrir notre nouveau lieu de travail.

Ce moment fut convivial et chaleureux autant pour les personnes présentes que pour les membres de l'équipe.

Cela a également permis de rendre plus visible le service Emergence et de continuer de le faire exister au sein du centre d'hébergement de la Chapelle de Bourgogne malgré la délocalisation.

NB : depuis le déménagement, nous pouvons noter que nous nous sommes de mieux en mieux installés dans cet espace de travail chaleureux et convivial. Le fait de ne plus partager les locaux semble avoir permis à l'équipe de « poser sa pensée » de manière plus sereine. De plus, les personnes accompagnées ou les partenaires semblent apprécier le calme et la chaleur du lieu, ce qui renforcent la qualité des collaborations et des relations.

2. Mars 2020 : crise sanitaire et confinement

En mars 2020, le service Emergence, comme les autres services d'accompagnement, a dû s'adapter aux mesures du gouvernement suite à la crise sanitaire et à la décision du confinement.

Dès l'annonce du confinement, les réunions d'équipe ont eu lieu en distanciel via la plateforme Zoom. Nous avons dû apprivoiser les outils de communication afin de maintenir les contacts et le travail avec les familles et les jeunes. Au départ, nous avons pu observer une augmentation des contacts entre les membres de l'équipe : était-ce pour se sentir moins seul face à ce moment historique ? Peut-être un peu car nous avons remarqué que les réunions d'équipe débutaient par un point sur le vécu et ressenti de chacun face à ce nouveau mode de vie et aux inconnues qui en découlaient. Puis peu à peu, nous avons trouvé un rythme plus structuré pour les moments de réunions. Il faut reconnaître que nous avons clairement eu des difficultés au départ à tous maîtriser les outils de communication. Cela a donc nécessité de nombreux temps de tâtonnement qui pouvaient parfois être épuisants cognitivement, nous rendant moins disponible pour « penser » les situations. Cependant, avec un peu d'entraînement et de pratique, nous avons pu construire des dispositifs d'accompagnement novateurs au regard de la situation sanitaire.

Concernant l'accompagnement des familles et des jeunes, l'annonce du confinement a « gelé » tous les contacts réels. Nous avons alors proposé des contacts virtuels ou

téléphoniques à chacun des suivis. Nous avons pris la décision de nous répartir les situations et d'être chacun référent de plusieurs situations. Nous avons également décidé d'avoir au moins un contact hebdomadaire et plus si nécessaire. Pour certaines familles et jeunes, nous avons proposé des entretiens en visio. Cela a pu fonctionner pour certains, un peu moins pour d'autres lorsque la technique était peu maîtrisée.

Nous avons eu la chance de ne pas avoir eu « d'urgence » lors du premier confinement. Les systèmes familiaux semblaient se réguler petit à petit et au départ, les relations au domicile étaient plutôt apaisées. Par ailleurs, le confinement a parfois été plus complexe à gérer dans le temps pour les jeunes et les familles. En effet, aux alentours de début mai, nous avons été confronté à des jeunes en souffrance dans leurs milieux de vie ou des parents en difficulté dans la gestion du quotidien. Nous avons été sollicités pour certains de manière plus fréquente et plus intense. D'ailleurs, le travail en réseau a été parfois réinvesti afin de permettre à chacun de souffler (intégration dans un internat scolaire, signalement au SAJ, déménagement dans des logements supervisés, etc.).

Dans certains cas, notamment dans les suivis « jeunes-adultes », nous avons proposé des « balades thérapeutiques » afin d'éviter l'isolement. Ces « techniques » d'accompagnement ont été très positives et maintenues même après la fin du confinement.

Pour conclure, cette période exceptionnelle marquera la vie du service de par son caractère inédit et bouleversant. Cependant, cela a également mis en lumière les nombreuses ressources des systèmes familiaux que nous rencontrons qui sont parvenus à « survivre » à cette période. Les relations de confiance et les alliances thérapeutiques ont permis de maintenir un lien solide malgré le fait de ne pas « se voir ». En tant qu'équipe, nous avons dû nous adapter à de nouveaux fonctionnements mais avons fait preuve d'initiative et d'audace dans la construction de nouveaux accompagnements.

3. Mai 2020 : réouverture des contacts et nouveaux dispositifs d'accompagnement

Plus ou moins à partir de mai 2020, les contacts physiques ont été de nouveau envisageables en respectant les règles de distanciation sociale. Nous pensions que les familles et les jeunes seraient plus preneurs de contacts mais finalement, les demandes ont été moins nombreuses que prévues. Nous émettons l'hypothèse qu'après 2 mois de confinement, les familles et les jeunes ont trouvé une forme de « routine quotidienne ». Tout le monde s'est un peu adapté et a mis en lumière ses propres ressources pour faire face à cette période exceptionnelle. Cependant, nous avons quand même « réouvert » nos locaux et nous nous sommes déplacés de nouveau à domicile. Nous avons continué de proposer des « balades thérapeutiques » en extérieur. Ces moments alternatifs ont permis, à notre sens, la création d'autres « moyens d'accompagnements » tout aussi

porteurs. Le fait d'être en mouvement avec les familles et/ou les jeunes amène d'autres communications parfois plus fluides et apaisantes.

Nous avons également recommencé nos réunions en présentiel en respectant les distanciations. En effet, nous avons la chance d'être une petite équipe et d'avoir de grands locaux que nous pouvons aérer. Ainsi, nous avons pu nous retrouver et reprendre notre fonctionnement habituel. Lorsque l'équipe pose un regard plus distancié sur les effets professionnels du confinement, nous nous rendons compte que cette période a été finalement assez fédératrice. En effet, malgré l'éloignement physique, nous avons ressenti le besoin plus prégnant de nous contacter très souvent, de maintenir le lien, de nous souvenir de l'importance de travailler ensemble. Nous avons le sentiment que cette période a été porteuse pour l'équipe et à renforcer le « plaisir » de travailler ensemble.

C'est donc avec enthousiasme que nous avons retrouvé nos réunions en présentiel dès le milieu du mois de mai. Le reste de l'année, nous avons respecté les différentes mesures gouvernementales mais nous n'avons plus fait autant de « distanciel » que pendant le premier confinement. Nous avons été parfois amenés à annuler des entretiens car les familles et/ou jeunes présentaient des symptômes COVID. Nous avons réduit nos déplacements en famille et privilégié les contacts téléphoniques quand cela était possible, et ce particulièrement au mois d'octobre (2^{ème} confinement).

4. Recherche d'un.e nouveau.elle superviseur.se

En cours d'année 2020, nous avons fait le choix de rechercher un.e nouveau.elle superviseur.se pour notre équipe. En effet, la collaboration avec M. Coulon a été fructueuse, structurée et bienveillante mais nous sentions que nous arrivions au terme de la collaboration. Cette fois, nous avons rencontré deux superviseurs.seuses proposé.e.s par deux services différents : le CeRSO et Synergie. Nous avons rencontré les deux opératrices qui nous ont proposé des superviseur.ses. Ce moment d'échange a permis de nouveau d'éclaircir nos besoins et demandes en terme d'accompagnement. Ici, un des points d'attention était de pouvoir aborder la question de la co intervention, thème choisi pour le projet d'évaluation interne. Après deux rencontres passionnantes, nous avons choisi Marie Claude Lacroix proposée par Synergie pour nous accompagner dans l'analyse de nos pratiques cliniques et institutionnelles. Par ailleurs, nous avons préféré attendre début janvier pour commencer les séances avec elle afin d'assurer une organisation en présentiel et non en distanciel.

5. Modification de l'agrément

En décembre 2020, nous avons obtenu l'octroi de la modification d'agrément demandée suite au déménagement des locaux au 26 rue Gatti de Gamond à Uccle. Le service est agréé jusqu'au 31 août 2022.

VI. Modalités de mise en œuvre du travail en réseau conformément aux dispositions de l'article 71, 5° du décret

1. Tableau récapitulatif du travail en réseau en fonction des situations accompagnées en 2020

Personnes accompagnées en 2020 et types de suivis	Collaboration avec le réseau
ND - Famille	Pas de travail en réseau
ML - Autonomie	CPAS - Mutuelle - propriétaire du logement
DS - Famille	SSM Interligne - Pédopsychiatre -SAJ - SRG « Foyer Shekina »
NB - Autonomie	CPAS - Mutuelle - centre de formation pour adulte - logement supervisé
MS - Famille	SSM Interligne - Pédopsychiatre - SRG « Les Petits Sapins » - SAJ
IK - Famille	Enseignement secondaire spécialisé - logopède - Service d'accompagnement SISAHM
CC - Autonomie	ACTIRIS - secteur de l'ISP
LL - Autonomie	ACTIRIS - CPAS (Anderlecht) - Service Mobile Bru star - ASBl l'Equipe au travers du Projet Trèfle (logement adapté pour jeunes en souffrance psychique) - Home Baudouin (centre d'hébergement pour personnes sans-abris adulte)
AW - Famille	Enseignement primaire - logopède - SAJ
MP - Famille	Pas de travail en réseau
IE - Famille	« Care Manager » Brus star - Pédopsychiatre - CPMS - AMO - service d'aide sociale - SAJ
LE - Famille	Pas de travail en réseau
TR - Famille	Pédopsychiatre - Enseignement primaire spécialisé
DT - Autonomie	CPAS - ACTIRIS
MN - Famille	Ecole - professeur particulier - pédopsychiatre
AW - Famille	Pas de travail en réseau
SB - Famille	Ecole - PMS - SAJ - SSM Prisme
AB - Famille	Pas de travail en réseau
EO- Famille	Enseignement primaire ordinaire - logopède - SAJ

Légende :

SSM : Service de Santé Mentale

SA : Service d'accompagnement (Aide à la Jeunesse)

SRG : Services Résidentiels Généraux

SAJ : Service d'Aide à la Jeunesse

CPMS : centres psycho-médico-sociaux (présent dans les écoles)

2. Analyse des données du tableau

Comme l'année 2019, l'année 2020, a été riche en matière de travail en réseau. Au regard du tableau précédent, nous pouvons percevoir que les trois quarts des situations suivies ont nécessité à un moment donné une collaboration avec des services extérieurs.

Finalement, sur les 19 suivis en 2020, seulement 4 n'ont pas eu besoin de la mise en place d'un partenariat avec d'autres services. C'est un de plus que pour l'année 2019. Nous émettons la même hypothèse que l'année dernière. Les situations qui ne nécessitent ou ne permettent pas un travail en réseau sont dues à la nature de la demande. En effet, ces 4 suivis se retrouvent dans des demandes qui sont plutôt orientées vers un accompagnement autour de la dynamique familiale et des tensions inhérentes à la famille. Les familles ou le jeune ont acquis suffisamment de compétences et ont assez de ressources pour effectuer les démarches dont ils ont besoin de manière autonome. Le service Emergence est alors utilisé seulement comme une aide à un meilleur fonctionnement familial. Dès lors, les accompagnements se font souvent sous forme d'entretiens réguliers dans les locaux.

Concernant les 15 autres suivis, comme nous le voyons dans le tableau, les collaborations traversent différents secteurs et pas seulement le secteur du handicap. En effet, les difficultés que les jeunes/familles rencontrent sont parfois à la frontière de plusieurs problématiques : handicap mental léger, souffrance psychique, pré-délinquance, décrochage scolaire et social. Dès lors, le service Emergence apporte une attention particulière à la collaboration avec des partenaires du secteur de la santé mentale, de l'Aide à la Jeunesse, de l'enseignement ordinaire et spécialisé et enfin de l'insertion socio-professionnelle.

Dans les situations de « mise en autonomie », nous pouvons remarquer que les collaborations avec des partenaires extérieurs sont particulièrement intenses. En effet, cela peut s'expliquer par le fait que pour ce genre de suivi, nous remarquons que les jeunes se retrouvent souvent dans des situations très précarisées dans toutes les sphères d'évolution (école, formation, administratif, etc). Par conséquent, il est indispensable d'ouvrir le réseau du jeune pour qu'il puisse avoir plusieurs personnes de référence dans les différents secteurs touchés. La taille du service et les normes d'encadrement ne suffisent pas pour répondre aux multiples demandes de ces jeunes parfois flirtant avec

l'errance. C'est pourquoi, comme nous le remarquons dans le tableau, les suivis de mise en autonomie, suscitent de nombreuses collaborations et plus particulièrement avec le secteur de la santé mentale. De plus, cette année, nous avons collaboré avec le projet Trèfle, service proposant des appartements supervisés. Cette collaboration nécessite un investissement de notre part dans le sens où le jeune ne peut accéder à ces appartements qu'à la seule condition qu'un service extérieur l'accompagne. Nous devons donc être les référents thérapeutiques et sociaux des jeunes qui accèdent à ces logements. De plus, nous devons être présents aux réunions mensuelles qui regroupent tous les autres services. Nous restons parfois en questionnement sur ce modèle organisationnel partagé où il n'est pas toujours évident de comprendre le cadre et où les jeunes sont parfois peu contenus. Le cadre est assez flottant et les exigences peu élevées. Cela a évidemment des aspects positifs pour des jeunes qui sont parfois exclus de toutes parts et où les admissions dans les services sont de plus en plus difficiles. Cependant, nous avons pu remarquer que pour les jeunes que nous accompagnons, ce cadre flottant peut amener beaucoup d'insécurité et d'écart avec ce à quoi ils seront confrontés plus tard dans la société (paiement des loyers, conséquence judiciaire si dégradation des logements, etc.). Par conséquent, cette collaboration est assez questionnante au niveau de l'équipe.

En parallèle, nous pouvons voir que certains suivis en famille nécessitent la collaboration avec plusieurs services. Souvent, ce sont des accompagnements que nous nommons « *lourds* ». Ce sont des systèmes monoparentaux particulièrement fragilisés notamment dans la gestion quotidienne des besoins des enfants. Ainsi, les services gravitent à la fois autour des parents et des enfants pour des suivis plus complets. Ce sont dans ce genre de suivi que le service Emergence a pu questionner son positionnement auprès des autres membres du réseau.

Dans le tableau, nous remarquons également que le service Emergence est en lien avec les établissements scolaires spécialisés ou ordinaires. En effet, dans de nombreux suivis, le service Emergence intervient auprès des instances scolaires soit dans des dynamiques d'apaisement des tensions, de changements d'orientation ou encore de réflexion clinique sur les problématiques rencontrées par le jeune. Ainsi, nous sommes fréquemment en contact avec les enseignants et les professionnels des CPMS.

Dans le tableau, le SAJ est fréquemment mentionné comme partenaire privilégié. C'est notre principal envoyeur puisqu'il propose une aide « *volontaire* » aux familles. Nous sommes souvent utilisés pour permettre aux familles d'avoir un accompagnement plus continu et complet. Nous avons construit au fil du temps, une collaboration positive et soutenante. Lorsque les familles le souhaitent, et c'est souvent le cas, nous pouvons être présents lors des formalisations et transmettre des bilans. Les familles sont parfois impressionnées par le caractère formel du SAJ, le service Emergence permet alors de faire le pont entre les familles et le SAJ si elles le désirent.

Il est également à noter qu'en fin d'année 2020, nous avons rencontré quelques services afin d'échanger autour de nos pratiques et des similitudes avec le public accompagné. Nous avons eu des échanges avec l'ASBL Tropiques spécialisé dans le logement des personnes porteuses d'un handicap associé à des troubles mentaux. Nous avons également rencontré l'ASBL 100 % Jeunes qui propose des modules d'insertion socio-professionnelle. Nous avons rencontré d'autres services d'accompagnement autour de la question de l'emploi. Les différents choix de rencontres ont été motivés par la volonté de découvrir le réseau bruxellois et plus particulièrement les services travaillant autour de la question de l'autonomie et de l'accompagnement des jeunes-adultes.

Enfin, il est à noter que le service Emergence continue d'être membre de la fédération des services d'accompagnement ASAH-BXL. Même si parfois le service Emergence ne se retrouve pas forcément dans les réalités des services (type de public, type d'accompagnements proposés, problématiques rencontrées, etc), cette participation reste essentielle pour maintenir une culture commune à tous les services d'accompagnement. C'est également une manière de rencontrer et de connaître les différents services d'accompagnement et leurs diverses missions.

VII. Moyens mis en œuvre pour favoriser la participation et l'inclusion des personnes handicapées

1. Au départ de la philosophie du service

Comme énoncé dans le projet de service, Emergence promeut des valeurs d'« *ouverture, d'acceptation de la personne dans sa globalité, d'écoute, de bienveillance et d'égalité* ». Ces valeurs servent de ligne directrice à la construction des accompagnements. Cela induit donc dès le départ, la participation de la personne qui demande ce suivi.

Par conséquent, dès la première rencontre, il nous semble essentiel de rappeler que ce sont les familles/jeunes qui sont les experts de leur propre fonctionnement. Nous allons alors seulement les accompagner à déployer des compétences déjà présentes mais pas encore exploitées. Ce point d'amorce colore la première rencontre et favorise, à notre sens, la construction d'une alliance positive.

Nous restons convaincus que l'accompagnement doit s'inscrire dans une temporalité suffisante pour permettre aux jeunes et aux familles de se sentir en confiance, de se déposer sur les difficultés et les souffrances vécues. Ce temps est indispensable pour entamer une possible transformation et une optimisation des ressources du système

familial ou individuel. La non limite dans le temps de nos accompagnements offre un cadre rare à l'observation de la complexification des relations entre le service et les bénéficiaires et entre les membres du service.

2. Concrètement

a. **Importance de l'accueil et modalités de départ**

Le service Emergence insiste sur la manière dont les personnes vont être accueillies lors de l'entretien d'admission. Nous sentons avec les années de fonctionnement, que cette première étape de la rencontre est primordiale et favorise la mise en place d'accompagnements plus continus. Ce premier entretien, dans nos locaux, souvent avec les trois intervenants, a pour vocation de rencontrer la famille et le jeune dans sa globalité. Ainsi, les futures personnes accompagnées ont la possibilité de nous raconter ce qu'elles sont, leurs difficultés, leurs parcours. Nous insistons toujours sur le fait que nous allons nous laisser le temps de faire connaissance et de co-construire ensemble les pistes de travail. Cette notion de co-construction fait partie d'une des valeurs fondamentales du service. Nous l'énonçons comme telle à l'entretien d'admission et souvent lors d'autres rencontres. Nous appuyons sur le fait que nous ne pouvons rien commencer sans leur participation active pour que l'on puisse identifier, ensemble, les balises de l'accompagnement.

b. **Flexibilité et accompagnement « à la carte »**

Un moyen favorisant la participation et l'inclusion des personnes accompagnées est de proposer un accompagnement « à la carte ». Nous ne leur offrons jamais un protocole rigide et figé qui ne dépendrait que de notre « expertise » clinique. Le service Emergence insiste plutôt sur des suivis mouvants qui peuvent évoluer au fil du temps ou des actualités des familles/jeunes. Ainsi pendant l'année 2020, nous avons entamé un suivi autour de démarches scolaires et de coordination du réseau. Après plusieurs rencontres, nous nous sommes rendus compte avec la famille que la priorité résidait dans l'accompagnement autour de la dynamique familiale. De plus, pour certains dossiers, nous nous rendons compte que le fait de rencontrer les parents sans les enfants peut être positif dans la compréhension des difficultés générales. Nous proposons alors d'autres dispositifs aux familles permettant l'évolution de la demande et des difficultés globales. A partir de cet exemple, nous sentons qu'il est indispensable pour favoriser la participation des jeunes et des familles, d'être suffisamment flexible pour répondre à leurs demandes. Ainsi, l'année 2020, comme les autres années, a pu montrer que les personnes accompagnées font des « allers-retours » dans leurs besoins. Il n'est pas rare que le PIA de départ ne corresponde pas forcément à l'accompagnement que l'on propose. Il est cependant important de rajouter que nous restons quand même vigilants au cadre et aux balises décidés ensemble. En effet, nous sommes quand même souvent confrontés à des jeunes et des familles particulièrement déstructurés et fragilisés.

Lorsque nous sentons que l'accompagnement nous échappe (trop de demandes contradictoires), nous nous servons du PIA pour rappeler la demande de départ.

c. Rédaction du PIA

Depuis l'année dernière, nous avons décidé de ne pas remplir directement le PIA mais de se laisser 3 mois pour le remplir avec la famille. Ce changement est arrivé car nous nous sommes rendus compte qu'il était quasi impossible de cibler les besoins et les « vraies » demandes des familles et des jeunes dès la première rencontre. En effet, nous rédigeons une ébauche de PIA, qui après plusieurs rencontres s'avérait ne pas être, en congruence avec les réalités des personnes accompagnées.

Par conséquent, pour les suivis commencés en 2020, le PIA se remplissait lors d'un entretien spécifique 3 mois après la première rencontre. Nous nous servons de cette obligation légale comme d'un outil favorisant la synthèse de la demande des familles et des lignes directrices plus claires. Dès lors, nous remplissons ensemble le document puis les personnes accompagnées se laissent le temps de le relire, de marquer leur accord et le signer. De nouveau, nous insistons sur le fait que ce PIA peut être modifié à tout moment et ne cristallise en aucun cas les modalités d'accompagnement.

d. Evaluation du PIA et modification

Tous les 6 mois, nous réalisons une évaluation du PIA. Depuis l'année 2019, nous avons affiné notre modèle en le divisant en deux temps distincts. Une première étape se réalise en équipe sans les personnes accompagnées. Ce temps permet de s'arrêter sur les actions et démarches réalisées depuis le début de l'accompagnement mais également d'évaluer la concordance avec le PIA de départ. Cela permet d'analyser les besoins sur le moyen et long terme des personnes accompagnées et de réfléchir à des réajustements et/ou à la recherche de collaboration avec des partenaires extérieurs.

Le deuxième temps d'évaluation du PIA se met en place avec la famille lors d'un entretien. Nous reprenons le PIA et analysons l'évolution de la demande seulement sur différents critères (évolution des difficultés, des besoins, de la demande, actions effectuées, etc). Si nécessaire, et en fonction de ce que nous déposent la famille et le jeune, nous ajustons, transformons ou laissons tel quel le PIA. Nous nous en servons comme balises pour la suite de l'accompagnement. Lors de cet entretien, nous questionnons également les familles/jeunes sur les modalités d'accompagnement proposées par le service Emergence. Cela permet d'évaluer de manière informelle le degré de satisfaction des familles/jeunes et ainsi nous permettre d'évoluer dans notre fonctionnement. Pour le moment, nous n'avons pas de document concret d'évaluation de la qualité du service par les personnes accompagnées. Nous allons utiliser l'outil d'évaluation interne pour réfléchir à augmenter la participation des personnes accompagnées dans la construction du fonctionnement du service.

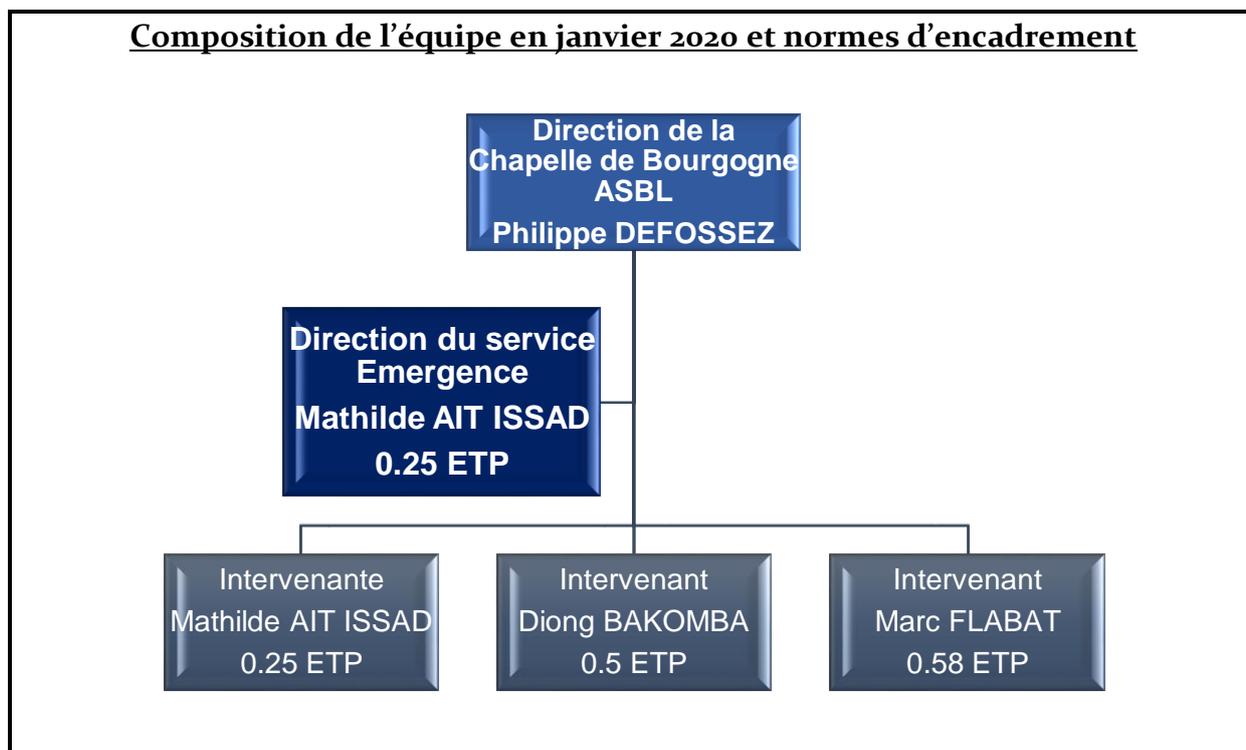
3. Utilisation de l'évaluation externe du service Emergence

Nous reviendrons plus précisément sur ce point dans la prochaine partie. Cependant, la mise en mouvement du service concernant le projet d'évaluation interne a mis en lumière que trop peu souvent nous ne questionnons pas les personnes accompagnées sur la qualité de l'accompagnement et notamment sur notre méthode de co intervention (thématique de l'évaluation). Nous avons donc réfléchi à un dispositif permettant d'analyser le dispositif par les personnes accompagnées. Cela amènera, nous l'espérons, plus d'ajustement de nos pratiques et une meilleure participation des personnes à leur accompagnement.

VIII. Données globalisées relatives aux personnes occupées et changements intervenus pendant l'année

L'année 2020 n'a pas été marquée par des changements au niveau de l'équipe du service Emergence. L'équipe se compose comme suit :

1. Organigramme équipe 2020



4. Compléments d'informations

Le service Emergence préfère le terme « intervenant » à celui d' « accompagnateur ». Les intervenants ont tous des normes d'encadrement d'accompagnateur classe 1.

Diong BAKOMBA divise sa fonction d'accompagnateur classe 1 mais son contrat est composé de 0.25 ETP Accompagnateur classe 1 et 0.25 ETP Licencié.

Mathilde AIT ISSAD divise sa fonction d'intervenant par un contrat COCOF de 0.1712 ETP et un contrat BEC de 0.0779 ETP.

Marc FLABAT a augmenté son temps de travail en janvier 2019 en passant à 0.58 ETP.

IX. Projet d'évaluation interne - Modalités et résultats de l'évaluation interne visée à l'article 102 du décret

1. Diagnostic/état des lieux selon une méthodologie propre

Fondements philosophiques	<ul style="list-style-type: none"> → Depuis la création du service en 2015, nous utilisons le modèle de co intervention pour accompagner les personnes. → Nous nous adressons à des systèmes familiaux qui sont en manque de différenciation et être à plusieurs permet d'ouvrir le champ des possibles. → Ce sont des pratiques fortes et quotidiennes dans le service avec pour philosophie/valeurs de service de se dire « à deux nous sommes plus compétents » → Le modèle de co intervention s'inspire du Double lien scindé d'Ausloos utilisé par le centre d'hébergement de la Chapelle de Bourgogne. Dans l'approche systémique familial, l'idée est de définir les fonctions des intervenants dès le départ (focus jeune pour une intervenante et focus famille pour l'autre). Le modèle est thérapeutique car contre-paradoxal dans le sens où il est dit implicitement au jeune « merci de te sacrifier au service de ta famille » mais aussi « tu n'es pas obligé de te sacrifier pour ta famille ». Dans les deux cas, le jeune est félicité quel que soit la position qu'il prend. → La co intervention permet à plusieurs points de vue différent de coexister autour d'un passage du « mais » au « et ». Ces points de vue ne sont pas de la confrontation, c'est un enrichissement pour le travail d'équipe en permettant une augmentation de la disponibilité psychique (il n'est pas face à un monolithe de définition mais face à un choix qui augmente de nouveau les possibles et/ou de la définition des symptômes en assouplissant le regard posé sur les difficultés).
Organisation du modèle par l'équipe du service Emergence	<ul style="list-style-type: none"> → Nous nous sommes rendus compte que le modèle n'a pas été réfléchi au départ mais plutôt installé comme une évidence. Au départ, nous utilisons le mot « binôme » et puis cela s'est affiné avec le temps et nous avons plutôt utilisé le terme co intervention que nous trouvions plus explicite.

	<ul style="list-style-type: none"> → Même si notre modèle s'inspire de celui utilisé dans le centre d'hébergement, nous y décelons des différences. La principale est que notre organisation de co intervention n'est pas construite en rapport aux fonctions professionnelles, là où dans l'hébergement, le psy s'occupe de la famille et l'éducateur du jeune. Nous avons des fonctions similaires et pouvons danser plusieurs chorégraphies avec le système familial. → Durant nos 5 ans d'activité, l'outil de la co/pluri-intervention a évolué : parfois oublié et parfois réinvesti par l'équipe. En effet, pendant un temps, les interventions se faisaient principalement à un seul intervenant puis nous sommes revenus à un fonctionnement à deux intervenants et même parfois à trois. Cela soulève des questions : pourquoi ce changement ? En fonction de quels critères ? De quels besoins de l'équipe et/ou des personnes accompagnées ? → En tant qu'équipe, nous n'avons jamais questionné les personnes accompagnées sur leur ressenti par rapport à l'outil de la co/pluri intervention : comment vivent-elles le fait que deux intervenants soient présents ? Comment évaluent-elles nos pratiques ? Quels conseils nous donneraient-elles pour améliorer cette pratique ?
--	--

Le service Emergence a choisi d'évaluer la pratique de co/pluri-intervention utilisée dans les accompagnements proposés aux familles et aux jeunes bénéficiant de l'intervention du service.

Nous souhaitons donc évaluer l'outil pour le regarder à nouveau, l'analyser, l'adapter, l'affiner et le rendre plus efficient pour l'accompagnement des personnes en répondant à la question suivante : **où en sommes-nous avec cet outil ?** »

2. Développement des thèmes d'évaluation prioritaires et prise en compte des critères d'évaluation du décret inclusion (article 102)

<p>1°/Prise en compte de l'avis de la personne handicapée dans l'évolution des pratiques et du projet de service</p>	<p>C'est le critère pris en compte principalement pour l'évaluation interne de la co/pluri intervention car nous n'avons jamais demandé d'évaluer nos pratiques aux personnes accompagnées. Nous nous sommes rendus compte que nous n'avions jamais posé la question aux personnes accompagnées de comment elles se sentaient face à ce modèle, ce qu'elles vivaient, ce que cela leur apportait ou pas, etc. A partir de nos interventions, nous nous rendons comptes qu'il y'a une différence entre le début de l'intervention / le pendant et l'après. En effet, nous commençons le suivi d'office à au moins deux intervenants puis cela peut évoluer dans le temps. Nous émettons l'hypothèses que les personnes accompagnées peuvent avoir parfois une impression d'intrusion. Mais ensuite elles peuvent trouver que cela ouvre le champ des possibles. Il y a une dimension temps. On ne demande pas la permission d'être à deux mais on peut leur demander comment ils se sentent par rapport aux interventions. Nous pouvons varier les moments où il y a un seul intervenant puis deux. La co intervention est notre outil de travail principal. Les personnes accompagnées sont capables</p>
---	--

	<p>de mentalisation et de verbalisation permettant des échanges riches et variés. Sans eux, nous ne ferions pas de co intervention....</p> <p>→ La question ici est « <i>comment les personnes accompagnées ressentent et perçoivent le modèle de co/pluri interventions ? Quelles pistes d'ajustement pourraient-elles proposer pour que le service ajuste ses pratiques ?</i> »</p> <p>→ L'évaluation interne va permettre d'explorer plus en profondeur le point de vue des personnes accompagnées. Ainsi, nous pourrons réajuster les interventions et permettre aux personnes accompagnées d'être encore plus actrices de leur accompagnement.</p>
2°/Développement des pratiques innovantes ou nouvelles modalités de prise en charge	<p>Nous innovons en élargissant la co intervention à 3 intervenants plutôt qu'à deux dans certaines situations. Nous allons aborder nos pratiques dans les supervisions et avec d'autres services. Nous allons analyser ce modèle au regard de différents niveaux (institutionnel, équipe, individu).</p> <p>→ La question posée ici est : « <i>est-ce que notre pratique est innovante et pourrait-elle se nourrir d'autres pratiques utilisées par d'autres services ?</i> »</p> <p>→ Nous souhaitons évaluer l'outil pour le regarder à nouveau, l'adapter, l'affiner et le rendre plus efficient pour l'accompagnement des personnes.</p>
3°/Collaboration	<p>La co intervention est pratiquée dans d'autres services mais surement selon des modèles ou philosophies différentes. La co intervention est présente également lorsqu'on rencontre des partenaires autour de familles plus complexes ou encore lorsqu'on présente le service. L'objectif est de permettre l'inclusion la plus complète de la personne au travers de regards pluriels.</p> <p>→ La question ici est « <i>comment cette co intervention est perçue par les partenaires lorsque nous travaillons en collaboration ?</i> ».</p> <p>→ L'évaluation pourra nous permettre d'avoir un regard extérieur sur la manière dont est perçu le fonctionnement en co/pluri intervention par les partenaires avec qui le service travaille en collaboration sur certains dossiers.</p>
4°/Concordance entre le public visé par le projet et le public effectivement pris en charge	<p>La co intervention semble répondre totalement au projet du service et aux missions puisque nous proposons un accompagnement large permettant aux compétences de chaque travailleur d'être explorées.</p> <p>→ La question ici qui peut être posée est « <i>est-ce que la qualité de l'accompagnement est renforcée par le fait que l'on soit plusieurs intervenants ?</i> ».</p> <p>→ L'évaluation pourra nous permettre de confirmer ou non que l'outil de co intervention est adapté au public et aux missions du service.</p>
5°/Cohérence interne	<p>Les missions sont d'accompagner les personnes et la co intervention participe à cet accompagnement. Nous avons pu souligner nos difficultés de positionnement par rapport au SAJ (non-mandate, etc). La co intervention peut permettre d'être garante des missions du service.</p> <p>→ La question ici est « <i>est-ce que les missions du service, le fonctionnement du service et les pratiques de co/pluri interventions sont cohérents ?</i> »</p> <p>→ L'évaluation interne pourra nous permettre de mesurer cette cohérence entre les valeurs philosophiques (idéal) et la réalité du terrain.</p>
6°/Ouverture sur son environnement	<p>Partie sociale dans notre mission et permet de ne pas être submergé mais aussi de rencontrer de nouveaux services. Nous travaillons en collaboration constante avec l'environnement du service.</p>

	<p>→ La question ici est « <i>est-ce que la co/pluri intervention participe à l'ouverture sur l'environnement de la personne accompagnée et du service ?</i> »</p> <p>→ L'évaluation interne permettra de déceler en quoi la co/pluri intervention peut participer ou non à l'ouverture sur l'environnement de la personne accompagnée et du service.</p>
--	---

3. Calendrier prévisionnel

Année 2020 : projet d'évaluation interne	<ul style="list-style-type: none"> - 5 réunions d'équipe spéciales. - Rencontre avec Philippe DEFOSSEZ (créateur du service). - 2 supervisions autour de cette thématique. - Rencontre avec Mme KAMALI.
Année 2021 : Suivi du projet d'évaluation	<p><u>Janvier à juin :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - construction du questionnaire pour les personnes accompagnées ; - organisation des rencontres entre partenaires + préparation des questions ouvertes pour orienter les rencontres ; - préparation d'un document écrit reprenant les valeurs et fonctionnement du service par rapport à la co/pluri intervention. <p><u>De Juin à décembre :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - organisation des entretiens et distribution des questionnaires ; - rencontres avec les partenaires ; - rédaction du document écrit ; - état des lieux des suivis et du fonctionnement pour chaque suivi selon une chronologie (au début/au milieu/actuellement).
Année 2022 : synthèse du rapport final d'évaluation	<ul style="list-style-type: none"> - Analyse des réponses aux questionnaires et aux entretiens réalisés avec les personnes accompagnées. - Analyse des échanges avec les partenaires. - Finalisation du document écrit reprenant les balises du service. - Synthèse des résultats et mise en lumière des forces et faiblesses de la pratique de co/pluri intervention. - Conclusion de l'évaluation interne et réponse aux objectifs de l'évaluation.

4. Méthodologie d'évaluation

Critères	Méthodologie
1°/Prise en compte de l'avis de la personne handicapée dans l'évolution des pratiques et du projet de service	<p>→ « <i>Comment les personnes accompagnées ressentent et perçoivent le modèle de co/pluri interventions ? Quelles pistes d'ajustement pourraient-elles proposer pour que le service ajuste ses pratiques ?</i> ».</p> <p><i>Outils :</i> questionnaire avec des items à choisir et/ou entretien semi-directif autour de la pratique de la co intervention.</p> <p><i>Echantillon :</i> famille et jeunes volontaires pour les questions / au moins la majorité des suivis (au moins 6) avec équilibre entre « suivi en famille » et « suivi en autonomie » / équilibre entre des suivis anciens (plus de 3 ans) et plus récents (moins de 6 mois).</p>

<p>2°/Développement des pratiques innovantes ou nouvelles modalités de prise en charge</p>	<p>→ « <i>Est-ce que notre pratique est innovante et pourrait-elle se nourrir d'autres pratiques utilisées par d'autres services ?</i> »</p> <p><i>Outils</i> : rédaction d'un document écrit sur les balises du service et avec des références théoriques + rencontres semi-directives avec des partenaires du secteur du handicap, de la santé mentale, de l'Aide à la Jeunesse (secteurs transversaux présents dans les situations).</p> <p><i>Echantillon</i> : 4 services des différents secteurs qui travaillent en co/pluri intervention.</p>
<p>3°/Collaboration</p>	<p>→ « <i>Comment cette co intervention est perçue par les partenaires lorsque nous travaillons en collaboration ?</i> ».</p> <p><i>Outils</i> : rencontres avec 2 services autour d'entretiens semi-directifs.</p> <p><i>Echantillon</i> : deux ou trois services (en fonction des disponibilités) avec qui le service a déjà collaboré pour des situations précises.</p>
<p>4°/Concordance entre le public visé par le projet et le public effectivement pris en charge</p>	<p>→ « <i>Est-ce que la qualité de l'accompagnement est renforcée par le fait que l'on soit plusieurs intervenants ?</i> ».</p> <p><i>Outils</i> : questionnaire/entretien semi directif avec les personnes accompagnées + état des lieux des demandes de départ et de l'utilité ou non de proposer de la co/pluri intervention.</p>
<p>5°/Cohérence interne</p>	<p>→ « <i>Est-ce que les missions du service, le fonctionnement du service et les pratiques de co/pluri interventions sont cohérents ?</i> »</p> <p><i>Outils</i> : rédaction du document écrit reprenant des références théoriques + le projet/missions du service + questionnaire des personnes accompagnées (cf critère 1).</p>
<p>6°/Ouverture sur son environnement</p>	<p>→ « <i>Est-ce que la co/pluri intervention participe à l'ouverture sur l'environnement de la personne accompagnée et du service ?</i> »</p> <p><i>Outils</i> : idem critère 3 + questionnaire/entretien avec les personnes accompagnées (cf critère 1)</p>

5. Pilotage de l'évaluation

- ✓ **Responsable de projet** : la Direction reste la personne de contact et coordinatrice des différents moments de rencontre et de feed back.
- ✓ **Organisation de l'équipe** : le processus global et concret de l'évaluation (rédaction des questionnaires, du document écrit, des réflexions théoriques et pratiques, le choix des partenaires rencontrés) se fait avec toutes les équipes (trois travailleurs en tout). Le document écrit reprenant les balises du service est réalisé par deux travailleurs.
- ✓ **Communication des résultats** : les résultats de l'évaluation interne sont avant tout destinés à l'administration Phare et communiqués dans les rapports d'activité. Par ailleurs, les résultats seront communiqués à l'équipe du service Emergence après relecture par la Direction. Un moment de retour sur le processus sera proposé par la Direction afin de pouvoir se nourrir des apports de l'évaluation interne. Nous ferons

également un retour aux personnes accompagnées sur les critères les concernant. Nous ne pensons pas faire de retour aux partenaires mais proposerons d'envoyer la synthèse finale du rapport d'évaluation interne.

- ✓ **Personne de référence PHARE** : Mme KAMALI

X. Perspectives d'évolution du service, en termes d'activités et d'organisation

En termes de perspectives, pour l'année 2021, l'élaboration et la concrétisation de l'évaluation interne va certainement nous occuper intensément. Nous allons tenter de poser un regard sur nos pratiques de co/pluri-intervention afin de les ajuster et de les analyser plus en profondeur.

En parallèle, nous allons entamer un nouveau cycle de supervision avec Marie Claude Lacroix. Ces espaces vont nous permettre d'analyser, à la fois nos pratiques cliniques et institutionnelles. Nous espérons pouvoir utiliser ces apports pour avancer autour du projet d'évaluation interne notamment mais aussi pour continuer de cheminer sur nos pratiques quotidiennes en étant dans un mouvement cognitif permanent.

De plus, nous avons déjà des rencontres virtuelles prévues avec de futurs partenaires afin de continuer notre découverte du réseau social bruxellois.

Enfin, il reste évidemment l'inconnu de l'évolution de la crise sanitaire : y aurait-il un nouveau confinement ? Allons-nous devoir réintroduire des contacts virtuels plus importants avec les familles ? Allons-nous pouvoir continuer les réunions en présentiel ? Quel sera l'impact de la crise sanitaire sur les demandes d'admission ? Toutes les réponses à ces questions seront déterminantes dans l'organisation concrète de l'année 2021 pour le service Emergence.

Nous vous remercions pour l'attention portée à ce bilan d'activité 2020.

Mathilde AIT ISSAD

Directrice du service d'accompagnement

Marc FLABAT

Intervenant

Diong BAKOMBA

Intervenant