



Rapport d'activité 2021

Service d'accompagnement Émergence

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.

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 2021	8
1. Personnes bénéficiant d'un accompagnement et tableaux comparatifs des interventions menées en 2020 et 2021.....	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. Difficultés rencontrées pendant l'année 2020.....	12
a. Evaluation de la participation financière des personnes accompagnées	12
b. Difficultés à mobiliser les jeunes-adultes accompagnés	13
3. Importance de la supervision d'équipe et de formations extérieures.....	14
5. Suivi de l'évaluation interne.....	15
V. Faits marquants du service Emergence en 2021	15
1. Suite de la crise sanitaire et conséquence sur l'organisation du service	15
2. Préparation du renouvellement d'agrément	16
3. Début du nouveau cycle de supervision	16
4. Préparation du congé maternité de Mathilde AIT ISSAD	17
VI. Modalités de mise en œuvre du travail en réseau conformément aux dispositions de l'article 71, 5° du décret	19
1. Tableau récapitulatif du travail en réseau en fonction des situations accompagnées en 2021 19	
2. Analyse des données du tableau.....	20
VII. Moyens mis en œuvre pour favoriser la participation et l'inclusion des personnes handicapées	22
1. Au départ de la philosophie du service.....	22
2. Concrètement.....	23
a. Importance de l'accueil et modalités de départ	23
b. Flexibilité et accompagnement « à la carte »	23
c. Rédaction du PIA	24
d. Evaluation du PIA et modification	24
3. Utilisation de l'évaluation externe du service Emergence	25

VIII. Données globalisées relatives aux personnes occupées et changements intervenus pendant l'année	25
1. Organigramme équipe de Janvier 2021 à Septembre 2021.....	26
4. Compléments d'informations	27
IX. Projet d'évaluation interne - Modalités et résultats de l'évaluation interne visée à l'article 102 du décret	27
X. Perspectives d'évolution du service, en termes d'activités et d'organisation.....	32

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 enfants, adolescents, jeunes-adultes et adultes 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, psychomoteurs 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 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 2021

1. Personnes bénéficiant d'un accompagnement et tableaux comparatifs des interventions menées en 2020 et 2021

Année 209/2020	Nombres de suivis cumulés en 2020	Nombres d'interventions en 2020	Nombre de suivis cumulés en 2021	Nombre d'interventions en 2021
Janvier	14	60	17	39
Février	14	45	15	38
Mars	15	39	14	38
Avril	15	51	14	24
Mai	15	27	15	30
Juin	15	56	15	51
Juillet	15	24	14	20
Août	15	28	13	14
Septembre	14	40	15	32
Octobre	14	21	14	34
Novembre	13	32	14	39
Décembre	14	30	14	32
Total	Moyenne : 14.42 dossiers par mois	Moyenne : 37 interventions par mois	Moyenne : 14.50 dossiers par mois.	Moyenne : 32 interventions par mois

Pour l'année 2021, **21 systèmes familiaux** ont bénéficié d'un accompagnement de la part du service Emergence **contre 19 en 2020**. Nous observons une petite augmentation du nombre de dossiers ouverts sur une année. Cependant, ce nombre est partiellement biaisé dans le sens où 2 dossiers ont été clôturé le 1^{er} janvier 2021. Par conséquent, nous pouvons noter plus justement que le nombre de dossiers ouverts en 2021 est plutôt de **19** comme en 2020. Le service Emergence installe donc une constance dans le nombre de dossier ouverts.

Par ailleurs, nous remarquons que nos interventions restent assez importantes avec une moyenne de **32 interventions** par mois pour une moyenne de **14.50 dossiers ouverts** par mois. C'est un peu moins que l'année 2020 au niveau du nombre d'interventions effectuées. Nous expliquons cela par l'apaisement de la crise sanitaire et donc moins de demandes urgentes nécessitant des interventions.

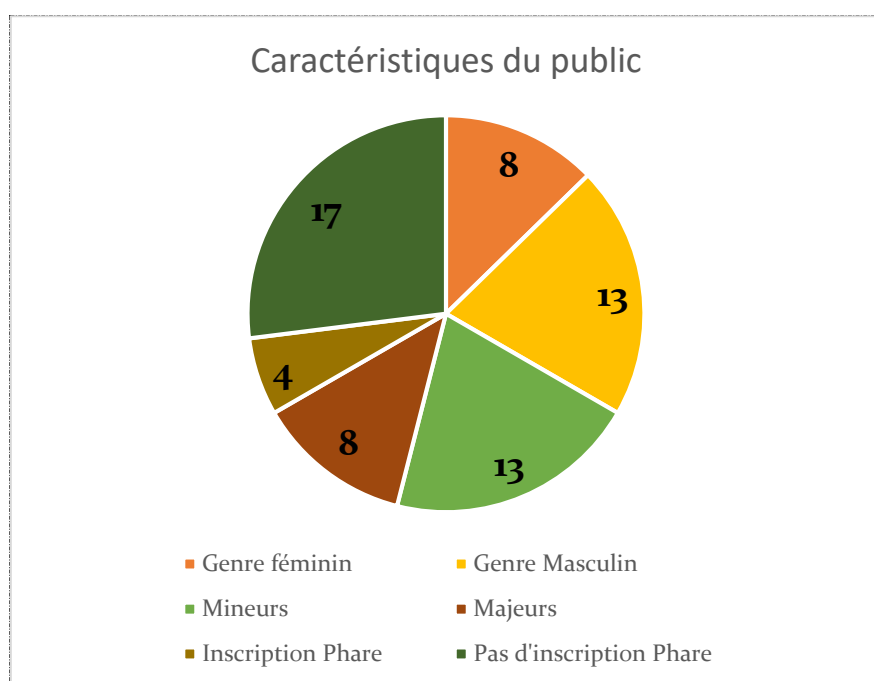
Nous remarquons une constance dans les interventions qui varient entre 40 et 30 par mois. Cela s'explique par un rythme d'intervention globalement continue à hauteur de deux rencontres par mois en moyenne.

Comme chaque année, le mois de juin est un mois charnière dans le sens où les familles sont particulièrement sollicitantes concernant des démarches administratives, scolaires/professionnelles mais également afin de préparer l'été où nous avons moins la possibilité de nous rencontrer. Finalement, depuis quelques années, nous consacrons le mois de juin à intensifier les entretiens avec les familles avant les mois d'été.

Les mois d'été ainsi que le mois d'avril 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

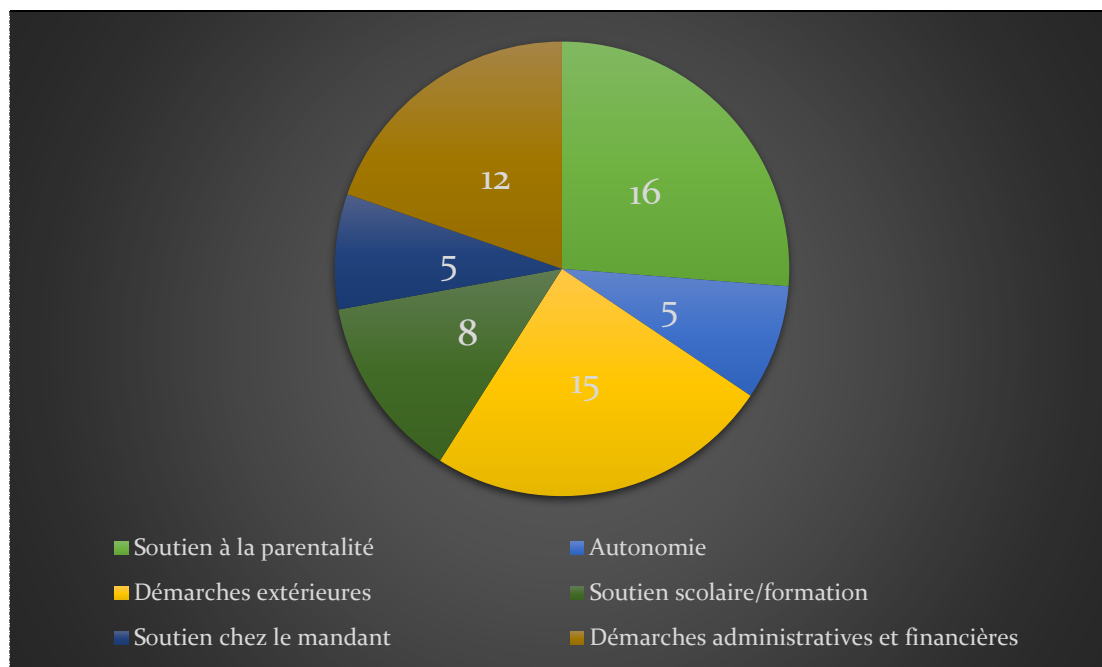


Pour l'année 2021, nous observons que :

- 13 jeunes accompagnés étaient de genre masculin et 8 étaient de genre féminin.
→ Comme pour l'année 2020, nous accompagnons plus de jeunes de genre masculin.
- 13 suivis concernent des jeunes mineurs et 8 suivis des majeurs.
→ Comme pour l'année 2020, les demandes correspondent plus à des accompagnements familiaux et donc à des jeunes mineurs. Par ailleurs, le service a eu quelques demandes supplémentaires pour les jeunes majeurs.
- 4 des suivis ont une inscription à Phare et 17 ne sont pas inscrits à Phare mais rentrent dans les conditions. Le service continue d'inviter les enfants/jeunes/famille à

effectuer les démarches de reconnaissance de handicap. Cependant les personnes accompagnées ne font que très rarement ces démarches ne souhaitant pas être catégorisées « handicapé » aux yeux de la société.

❖ 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. Plus particulièrement cette année, le service Emergence a ouvert un peu des accompagnements à des adultes ayant des enfants ou non. Ainsi, cette année, deux suivis ont été amorcés et concernaient une personne adulte, seule en souffrance psychique et une personne avec enfant en souffrance psychique également.

- **les suivis en famille** : 16 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 15 de ces suivis, des démarches extérieures ont été effectuées ;
- le soutien scolaire représente 8 suivis ;

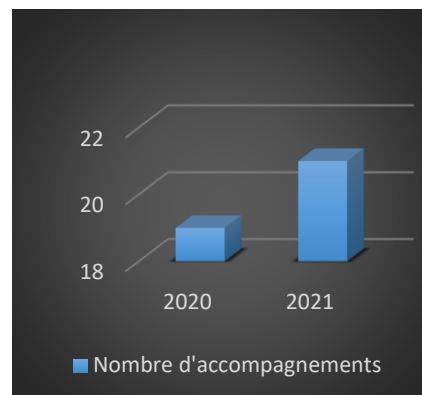
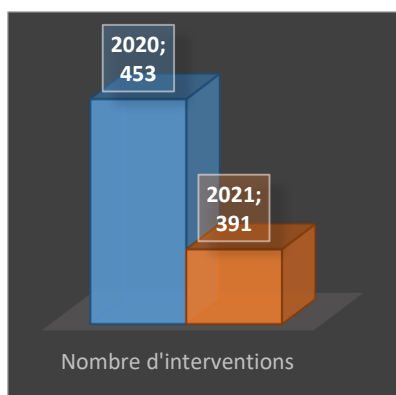
- 5 des suivis concernent des demandes de soutien chez le mandant ;
- 12 suivis sont des demandes de soutien administratif et financier.

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 16 familles/jeunes (contre 15 en 2020). 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. Nous remarquons, en fin d'année 2021, une augmentation des demandes de suivis plus familiaux sans forcément de demande de travail en réseau. Nous ferons un bilan des admissions dans le rapport d'activité 2022 afin d'en analyser les raisons.

Concernant les suivis de « mise en autonomie », nous avons accompagné 6 jeunes adultes dans différentes démarches contre 5 en 2020. Nous allons dans le même sens que les années précédentes : 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). Au regard du constat fait l'année dernière concernant le besoin de ces jeunes d'avoir un espace de discussion, nous continuons à leur proposer des moments de rencontre moins formalisée autour de démarches concrètes. Cette année nous avons rencontré une multitude de profils de jeunes différents. Certains sont particulièrement peu outillés face à la société alors que d'autres sont font preuve d'une grande autonomie dans la construction de leur parcours. Nous restons en questionnement face aux raisons qui expliquent cet écart parfois abyssal.

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



Le service Emergence a comptabilisé **391 interventions pour l'année 2021** contre **453 pour l'année 2020**. Ces interventions concernent les **21 suivis accompagnés** pendant l'année 2021 contre **19 en 2020**.

Nous observons une diminution du nombre d'interventions cette année comparativement à l'année dernière. Pour rappel, nous pensions que le nombre particulièrement élevé d'intervention en 2020 était dû aux conséquences de la crise sanitaire et à l'augmentation des difficultés vécues par les familles/jeunes.

Par conséquent il apparaît que l'année 2021 a été moins dense en termes d'intervention et que ce nombre s'est régulé. Nous retrouvons d'ailleurs plus ou moins le même nombre d'intervention qu'en 2019 (394). Cela traduit donc un certain retour à une stabilité en termes d'intensité des interventions.

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

1. Difficultés rencontrées pendant l'année 2020

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

Comme chaque année, la participation financière des personnes accompagnées reste très faible. L'année 2021 encore plus que les années précédentes. Nous continuons d'éprouver des difficultés à insister auprès des familles/jeunes, sûrement par crainte que l'accompagnement s'arrête. Cependant, nous maintenons la demande et la fixation de la contribution lors de la signature de la convention.

b. Difficultés à mobiliser les jeunes-adultes accompagnés

Même si nous y sommes confrontés chaque année, nous avons remarqué lors de l'année 2021, un accroissement de la difficulté pour les jeunes-adultes de se mettre en mouvement concrètement.

En effet, certains jeunes, souvent les plus précarisés, ne parviennent pas à concrétiser des démarches administratives, scolaires, professionnelles. Par conséquent, nous remarquons une forme d'errance qui s'installent sans réellement prendre une place active dans la société.

Dans ce genre de situation, nous sommes souvent partagés entre deux positions. Nous avons tendance à « *faire à la place* » car cela peut avoir du sens dans un moment de vie que des intervenants soit plus pro-actif et « portent » les démarches. Mais aussi a nous positionner « *à côté* » où nous naviguons avec les jeunes dans une temporalité plus longue et moins « efficace ». Cette deuxième posture peu parfois susciter des frustrations professionnelles et une envie de mobiliser de manière plus ferme les jeunes accompagnés. Nous avons pu y réfléchir en équipe afin d'adopter une « juste » place en laissant la personne accompagnée actrice de son parcours de vie. Cela demande une forme de « *lâcher prise* » et d'acceptation de cette temporalité plus longue. Finalement, nous en sommes arrivés à la conclusion que l'important était de trouver un équilibre entre les différentes positions pour permettre de répondre aux besoins du jeune.

2. Importance du respect de la temporalité de chacun

Cette année 2021, nous avons mis en lumière (encore plus que les années précédentes) l'importance de respecter la temporalité de chacune des personnes accompagnées.

En effet, nous installons de plus en plus les suivis dans un temps long peu marqué par la mise en place d'objectifs clairs et concrets. Nous tentons de permettre à la personne accompagnée de prendre la place qu'elle souhaite prendre. Nous avons pu nous rendre compte le rapport au temps est dépendant de chaque personne et n'a pas la même signification en fonction du parcours de chacun.

Prendre en considération cette donnée permet, à notre sens, de prendre le temps de rencontrer et de cheminer avec les familles/jeunes sans pression de résultats. Nous avons conscience que c'est une chance incroyable de ne pas avoir de durée maximale pour les suivis. Cela permet à chacun, nous y compris, d'évoluer, de modifier, de naviguer avec l'Autre en l'acceptant « *là ou il est à ce moment-là* ».

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

L'année 2021 a été marquée par la rencontre avec une nouvelle superviseuse, Mme Marie Claude Lacroix. Cette supervision a lieu une fois par mois environ. Ces moments sont indispensables pour continuer d'être une « équipe réfléchissante » et continuer de « penser notre pratique » en triangulant avec une professionnelle extérieure. La mise en place d'une supervision peut être considérée comme une valeur fondatrice du service. Lors de ces rencontres nous abordons à la fois des aspects cliniques liés aux suivis mais également des aspects plus institutionnels liés au fonctionnement du service et de l'équipe. Nous avons pu aborder les différentes fonctions de l'équipe, le cadre d'intervention ou encore les tendances individuelles de chaque professionnel. Nous sommes également revenus sur la co/pluri intervention afin de nous aider pour l'évaluation interne.

Au niveau des formations extérieures, seul Diong BAKOMBA a suivi une formation pédagogique cette année. La crise sanitaire ne nous a pas poussé à suivre d'autres formations extérieures. Cependant, nous restons dans un questionnement concernant le dispositif de formation pour l'équipe. Nous trouvons indispensable de continuer les supervisions et en même temps nous souhaiterions nous spécialiser dans des outils spécifiques à l'accompagnement. Or, les frais de formation octroyés ne nous permettent pas d'explorer ces deux pistes en même temps.

4. Dynamique d'équipe

L'année 2021 a été marquée également par l'organisation de moments de rencontre informelle entre les membres de l'équipe. Ces moments permettent, à notre sens, de favoriser la cohésion, la bienveillance et la connaissance de l'équipe. Ces rencontres ont souvent été organisées autour d'un repas. Nous pensons que cela est indispensable pour favoriser une dynamique d'équipe positive, dynamique et efficace. Finalement, nous pouvons alors requestionner nos pratiques, échanger sur nos expériences, faire part de nos résonances. Nous avons pu remarquer que suite à ces moments, nous installons un climat de confiance lors des interventions. En effet, nous notons que l'équipe est de plus en plus à l'aise à émettre des avis différents lors des interventions permettant alors aux personnes accompagnées de construire leur propre interprétation des situations vécues. Cette différenciation de points de vue est possible et nécessaire pour ouvrir le « champ des possibles » aux familles/jeunes mais également aux membres de l'équipe.

5. Suivi de l'évaluation interne

Nous précisons le contenu de l'évaluation dans les points suivants. Pour rappel, nous avons choisi de nous arrêter sur l'analyse de la pratique de co/pluri intervention. Cette année, nous avons mis en œuvre le plan construit lors de l'année 2020. Cela s'est traduit pas la création d'un questionnaire à destination des personnes accompagnées. Ce questionnaire a été construit en équipe. Cela a permis à l'équipe de se rendre compte que finalement l'avis des personnes accompagnées étaient peu prise en compte dans des espaces plus formalisés. Nous avons tenté de construire un questionnaire traversant les différents moments d'accompagnement pour permettre aux personnes accompagner de poser un regard sur l'offre proposée. Nous avons ensuite sélectionné des suivis en famille, récent ou plus ancien et des suivis de mise en autonomie, récent ou plus ancien. Cela nous a permis d'avoir un échantillon plus large et représentatif de la pluralité des accompagnements proposés. Nous avons ensuite organisé ces moments, toujours en accord avec les personnes accompagnées.

Nous pouvons noter que cette mise en œuvre plus concrète de notre plan d'évaluation interne a particulièrement motivée l'équipe mais également poussée à « *penser la pratique* ».

V. Faits marquants du service Emergence en 2021

1. Suite de la crise sanitaire et conséquence sur l'organisation du service

Nous pouvons noter que nous avons eu la chance d'être finalement peu impacté par les différentes mesures qui ont suivi les moments de confinement vécus en 2020. Le service a repris un fonctionnement complet et à continuer d'organiser des entretiens dans les locaux. Nous avons suivi les recommandations concernant le port du masque et les distanciations. Les nouveaux dispositifs d'intervention créés au moment du confinement comme les rencontres en extérieur sont devenus une pratique formalisée par le service. En effet, ce dispositif permet aux familles/jeunes de sortir du cadre traditionnel des entretiens dans les locaux ou à leur domicile et de permettre une forme de libération de la parole.

Finalement, même si cette période a été complexe, intense et douloureuse pour certaines familles/jeunes, nous avons le sentiment que cela a également permis de développer une nouvelle créativité positive.

2. Préparation du renouvellement d'agrément

L'agrément du service Emergence prenait fin en aout 2022. Nous avons donc préparé ce renouvellement d'agrément. Au travers de cette préparation, nous avons pu nous arrêter de nouveau sur les différents documents qui encadrent le service. Cela a permis de retravailler le projet de service, le ROI ou encore la convention d'accompagnement.

Cela a également amené un tri assez important concernant des documents obsolètes ou peu utilisés. Et par conséquent la création de nouveaux supports de travail comme une grille pour comptabiliser les interventions ou encore un tableau récapitulatif des admissions.

Nous remarquons que, comme lors du déménagement, ces moments de « *contrôle* » du service permettent de réexplorer les documents qui traversent le service. L'objectif est de rendre le plus fonctionnel possible ces différents outils. Nous avons parfois le sentiment que l'aspect administratif est une contrainte diminuant le temps des interventions et du contact avec les personnes accompagnées. Finalement, nous nous sommes rendus compte, en préparant ce renouvellement d'agrément, que ces documents pouvaient devenir des outils constructifs et utiles dans l'accompagnement. Par exemple, nous avons retravaillé le projet de service pour le rendre plus accessible aux personnes accompagnées. La convention a également été affinée pour permettre une meilleure participation des personnes accompagnées. Enfin, nous avons commencé à modifier nos documents en utilisant l'écriture inclusive. A terme, nous souhaitons que cette écriture inclusive devienne une norme pour tous les documents émanant du service notamment le rapport d'activité.

Pour conclure, nous avons finalement utilisé cet espace comme un espace de remobilisation de l'équipe autour de l'aspect plus administratif permettant à chacun de prendre une place active dans l'utilisation des différents supports co-construits.

3. Début du nouveau cycle de supervision

Comme dit précédemment, le service accorde une importance fondamentale a la mise en place d'une supervision d'équipe régulière, notamment pour penser sa pratique. Apres une exploration des différentes possibilités, nous avons choisi d'entamer un travail de supervision avec Marie-Claude Lacroix. Cette professionnelle a été proposé par Synergie qui est un service encadrant les superviseurs.ses. Le service Synergie propose également un bilan à l'équipe concerné une fois par an pour faire le point sur la supervision et ses modalités.

En janvier 2021, nous avons donc rencontré Marie-Claude Lacroix. Ce moment dure deux heures à hauteur d'une fois par mois. Les thématiques sont assez larges et concernent à la fois la clinique et l'institutionnel. Nous pouvons noter que nous sommes totalement satisfaits de cette collaboration qui a été particulièrement riche et constructive lorsque nous avons abordé des suivis plus délicats. Très rapidement, l'équipe s'est sentie en confiance, entendue, et soutenue dans ces pratiques. Nous apprécions également le fait d'être remise en question et que nos pratiques soient mises en perspective pour qu'elles se modifient en s'adaptant au mieux aux complexités des systèmes rencontrés.

D'ailleurs, nous avons fait le choix de continuer la supervision d'équipe même lors de l'absence de Mathilde AIT ISSAD durant son congé maternité (cf point suivant). Les supervisions ont donc été organisées avec les deux membres de l'équipe restante afin de maintenir une stabilité relationnelle et professionnelle.

En juin 2022, nous ferons le bilan de cette collaboration et réfléchiront à la poursuite ou non de ces rencontres.

4. Préparation du congé maternité de Mathilde AIT ISSAD

En janvier 2021, Mathilde AIT ISSAD annonce sa grossesse aux membres de l'équipe. Elle choisit de ne pas être écartée et de continuer à occuper ses différentes fonctions jusqu'à son congé maternité qui débute début fin septembre.

Suite à cette annonce, l'équipe prend la décision que Diong BAKOMBA remplacera Mathilde AIT ISSAD autant dans le poste de direction que d'intervenante. Ce choix est motivé par le fait qu'il paraissait complexe d'engager un nouveau professionnel pour occuper le poste de direction et de le former dans un temps assez court. De plus, Diong BAKOMBA a vécu cette opportunité comme un défi et une découverte du pôle administratif et financier.

La décision a été prise en interne d'augmenter le temps de travail de Diong BAKOMBA comme intervenant et de le nommer directeur temporaire. Cette décision a été soumise au conseil d'administration de la Chapelle de Bourgogne qui a accepté.

A partir de cet accord, Mathilde AIT ISSAD a organisé des moments de formation et de partage d'information avant l'été afin de permettre à Diong BAKOMBA de se familiariser avec les différents documents à remplir, les échéances à tenir et les partenaires à rencontrer. Une farde ainsi qu'un calendrier a été construit afin d'avoir des aides lors de l'absence de Mathilde AIT ISSAD.

Il est à noter que les membres de l'équipe ont pris beaucoup de temps pour réfléchir ensemble au nouveau fonctionnement du service. En effet, cela fait maintenant de nombreuses années que le service fonctionne avec trois travailleurs, un rythme de travail est installé et une confiance mutuelle est présente. Nous pouvions craindre que ce passage de trois travailleurs à deux travailleurs puisse entraîner une insécurité professionnelle ou encore un débordement au niveau de l'accompagnement des personnes accompagnées. Nous souhaitons anticiper le plus possible afin de permettre à chaque membre de l'équipe de se sentir confortable dans cette nouvelle mouture. Nous souhaitons également que la qualité des accompagnements ne soient pas pénalisées par ce changement structurel. Pour ce faire, de nombreuses discussions ont été menées notamment avec le Directeur de la Chapelle de Bourgogne afin qu'il soit également garant de la « *santé* » du service durant l'absence de Mathilde AIT ISSAD.

Finalement, Mathilde AIT ISSAD a commencé son congé maternité le 1^{er} septembre 2021 et a accueilli Oliver trois semaines ½ avant le terme. L'anticipation a donc permis à chacun des membres de l'équipe d'être préparé à ce nouveau fonctionnement.

5. Fonctionnement pendant le congé maternité de Mathilde AIT ISSAD

Durant les derniers mois de l'année, le service a donc fonctionné avec deux membres de l'équipe. Le bilan sera plus complet dans le rapport d'activité de l'année prochaine étant donné que Mathilde AIT ISSAD a repris ces fonctions en mars 2022.

Cependant, nous pouvons déjà avancer que le fonctionnement avec seulement deux professionnels a été plutôt positif. Marc FLABAT et Diong BAKOMBA ont pu dire qu'il était quand même nécessaire d'être à trois afin d'apporter une vision plus plurielle. Finalement, être seulement à deux amènent moins de confrontation d'interprétations différentes. Cela rend alors moins riche les réflexions autour des suivis. La supervision a permis néanmoins de trianguler avec une professionnelle extérieure et d'enrichir la compréhension des systèmes rencontrés.

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 2021

Personnes accompagnées en 2020 et types de suivis	Collaboration avec le réseau
ML - Autonomie	CPAS - Mutuelle – propriétaire du logement
DS - Famille	SSM Interligne - Pédopsychiatre – IPPJ – TJ
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
LL – Autonomie	ACTIRIS – CPAS (Anderlecht) – Service Mobile Bru star – ASBI l’Equipe au travers du Projet Trèfle (logement adapté pour jeunes en souffrance psychique) – Home Baudouin (centre d’hébergement pour personnes sans-abris adulte) - Mutuelle
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
MN – Famille	Ecole – professeur particulier – pédopsychiatre
VW – Famille	Pas de travail en réseau
SB – Famille	Ecole – PMS – SAJ – SSM Prisme
AB – Famille	SECAL
EO- Famille	Enseignement primaire ordinaire – logopède – SAJ
KV – Autonomie	CPAS – famille – formation – Mutuelle
NB – Famille	Pas de travail en réseau
RT – Adulte	SSM – AIS
JM – Autonomie	CPAS – Mutuelle – Banque – Allocations familiales – Ecole - Commune
JT – Famille	Pas de travail en réseau
AC – Famille	Pas de travail en réseau
Légende :	
AIS : Agence Immobilière sociale	
SSM : Service de Santé Mentale	
SA : Service d’accompagnement (Aide à la Jeunesse)	
SRG : Services Résidentiels Généraux	

2. Analyse des données du tableau

Comme l'année 2020, l'année 2021, 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.

Enfin, sur les 21 suivis en 2020, seulement 5 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 2020 (un de plus). 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 5 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 16 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. Comme l'année 2020, 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 contents. 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. Pour un des jeunes intégrés dans le projet Trèfles, nous supposons que ce cadre peu structuré ne lui a pas suffisamment de contenance pour qu'il y reste. En effet, suite à de nombreuses transgressions, il a été renvoyé de son logement avant la date prévue. Son déménagement a été particulièrement chaotique, le jeune refusant de partir et de remettre le logement en état. Nous avons été particulièrement mis à mal face à cette passivité et à un manque de soutien clair de la part du service propriétaire du logement. Nous avons senti nos limites en tant que service non-mandaté face à ce genre de comportement assez complexe à accompagner. Par ailleurs, cela n'a pas empêché la collaboration et nous avons pu en discuter avec les autres intervenants lors des réunions. Une jeune a encore son logement pour le moment.

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. Cette année nous avons également collaboré avec une logopède pour un suivi.

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.

Cependant, nous remarquons que nous avons de moins en moins d'admission émanant du SAJ. Nous émettons l'hypothèse que nous ne sommes pas suffisamment connu par les nouveaux délégués. Nous envisageons une rencontre afin de promouvoir le service.

A l'inverse, nous notons que de plus en plus de psychiatre connaissent le service et le propose aux familles accompagnées. Cela renforce la spécificité du service d'être à la frontière de plusieurs secteurs dont la santé mentale.

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.

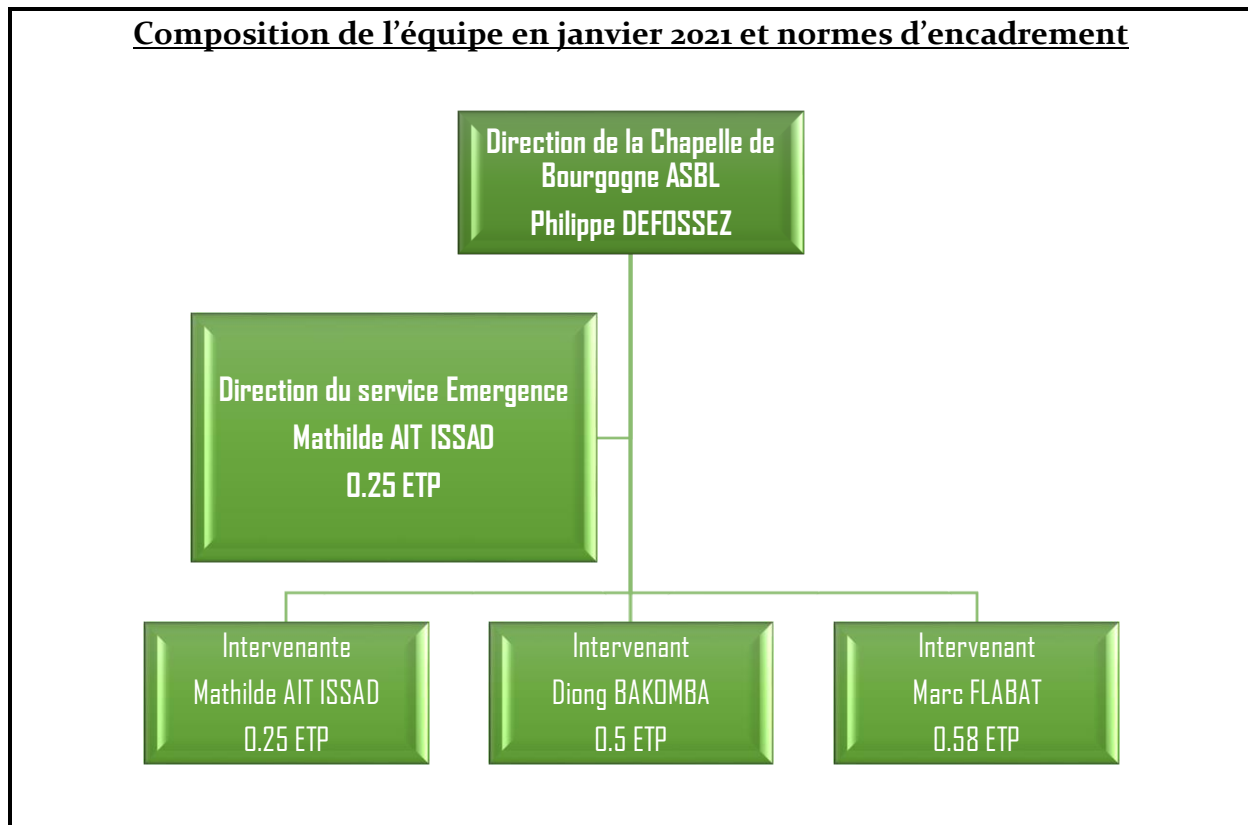
3. Utilisation de l'évaluation externe du service Emergence

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 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.

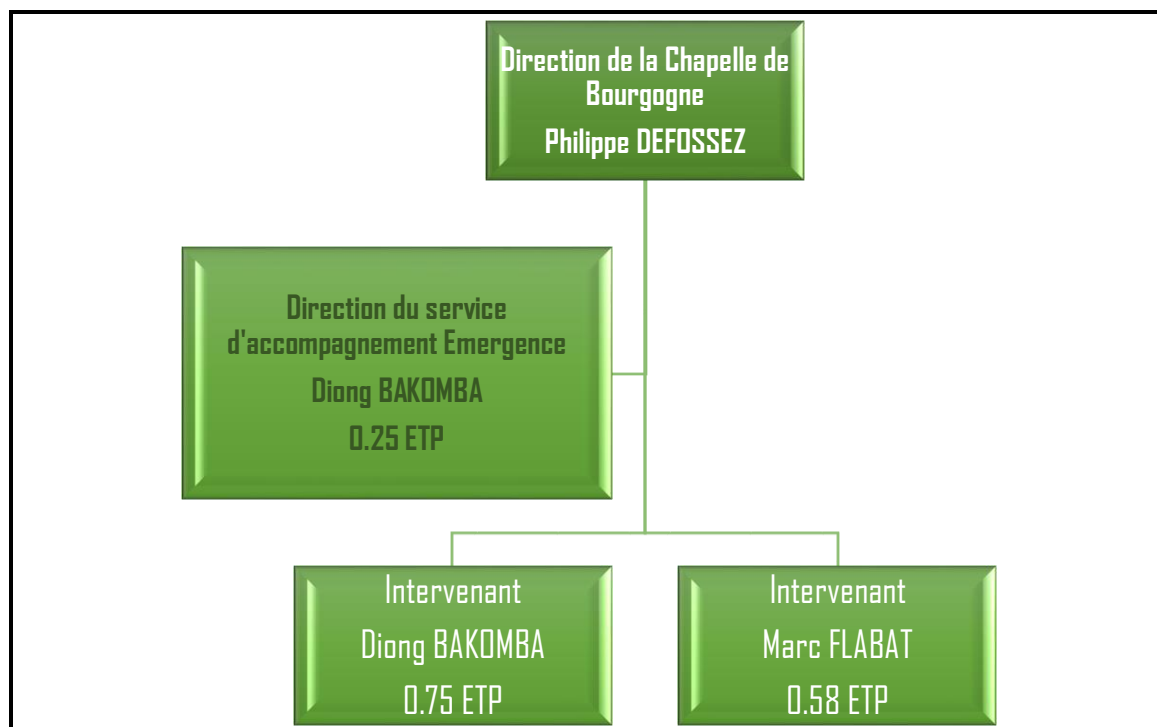
VIII. Données globalisées relatives aux personnes occupées et changements intervenus pendant l'année

L'année 2021 a été marquée par un changement organisationnel important à partir de septembre 2021. En effet, Mathilde AIT ISSAD a accueilli son premier enfant, Oliver et a donc été en congé maternité. Diong BAKOMBA a occupé la fonction de Direction et a augmenté son temps de travail comme intervenant.

1. Organigramme équipe de Janvier 2021 à Septembre 2021



2. Organigramme équipe de Septembre 2021 à Décembre 2021



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.

- De Janvier 2021 à Septembre 2021 :

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 n'a pas modifié son contrat de travail qui s'élève à 0.58 ETP.

- A partir de septembre 2021 :

Diong BAKOMBA occupe la fonction de Direction à hauteur de 0.25 ETP et la fonction d'intervenant à hauteur de 0.25 ETP en remplacement de Mathilde AIT ISSAD durant tout son congé maternité et son écartement allaitement. Diong BAKOMBA est engagé à hauteur **d'un temps plein à partir de septembre 2021 jusqu'au 8 février 2022.**

Marc FLABAT n'a pas modifié son contrat d'engagement.

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

Rappel des thèmes d'évaluation

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 ?*** »

Ajustements éventuels

Rappel de la prise en compte des critères du décret Inclusion (article 102)

- | | |
|--|--|
| 1. Prise en compte de l'avis de la personne handicapée dans l'évolution des | « 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 ? ». |
|--|--|

<p>pratiques et du projet de service</p>	<p>Outils : questionnaire avec des items à choisir et/ou entretien semi-directif autour de la pratique de la co intervention.</p> <p>Echantillon : 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>Outils : 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>Echantillon : 4 services des différents secteurs qui travaillent en co/pluri intervention.</p>
<p>• 3. Collaborations :</p>	<p>« <i>Comment cette co intervention est perçue par les partenaires lorsque nous travaillons en collaboration ?</i> ».</p> <p>Outils : rencontres avec 2 services autour d'entretiens semi-directifs.</p> <p>Echantillon : 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>Outils : 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>Outils : 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>Outils : idem critère 3 + questionnaire/entretien avec les personnes accompagnées (cf critère 1)</p>

Calendrier prévisionnel

Actions non réalisées en 2021 et prévues pour l'année 2022 :

- Construction d'un questionnaire semi-directif à destination des professionnels rencontrés
- Rencontre avec 2 services ayant pour pratique la co/pluri intervention

- Récapitulatif des dossiers afin d'analyser les évolutions de l'accompagnement et les raisons qui pourraient expliquer le changement du nombre d'intervenants.

Suivi du projet d'évaluation/Etat d'avancement

Processus en cours

Déjà effectué :

- Nous avons co-écrit un document reprenant les valeurs du service et l'historique de la co/pluri-intervention + projet et mission du service par rapport à cette pratique.
- Nous avons réalisé les questionnaires et choisis un échantillon de personnes accompagnées qui représente les différents types de suivis. Cela correspond à 6 questionnaires (famille/autonomie – suivi récent/ancien).

A faire :

- Création d'un questionnaire semi-directif pour les services rencontrés
- Organisation de deux rencontres avec deux services de secteurs différents (secteur du handicap et de la santé mentale) utilisant la co-intervention
- Récapitulatif de tous les dossiers et des changements du nombre de travailleurs référents des suivis.
- Analyse de ces données afin de comprendre les raisons des changements (passage de deux intervenants à trois, etc).

3. Résultats éventuels déjà atteints/obtenus de l'évaluation interne

• Utilisation du questionnaire

Suite à l'utilisation du questionnaire avec les personnes accompagnées, nous nous sommes rendus compte de la difficulté pour ces dernières de poser un regard critique sur les pratiques du service. Nous émettons l'hypothèse que le questionnaire n'est pas suffisamment fonctionnel et ne permet pas vraiment de poser un regard objectif sur la qualité des offres du service.

Cependant, au travers de ces moments, nous avons mis en lumière que l'intérêt de ce questionnaire n'est peut-être pas dans l'analyse contenu qui peut paraître un peu pauvre. En effet, finalement, ces rencontres ont permis la mise en place d'un espace symbolique de prise de parole et d'action directe sur l'accompagnement qui est proposé. Nous émettons l'hypothèse que l'objectif suivi par le critère 1 du décret est atteint dans le sens où l'avis des personnes accompagnées est pris en considération et où ces dernières ont la possibilité d'être pleinement actrices du suivi. Ainsi la relation asymétrique intervenant/personne accompagnée est moins marquée. Cela se rapproche donc, d'un

rapport égalitaire entre plusieurs personnes se rencontrant à un moment donné sans être enfermées dans des difficultés.

- **Rédaction du document de balises du service concernant la co/pluri-intervention :**

Nous avons rédigé un document reprenant les valeurs et historique du service concernant la pratique de co/pluri-intervention. Ce support a mis en avant l'important héritage des pratiques du service d'hébergement de la Chapelle de Bourgogne. Finalement, nous nous sommes aperçus que ces pratiques ont peu été questionnées au départ et ont été installées de manière naturelle. Cet arrêt plus théorique sur cette pratique a donc permis de mettre en lumière l'importance de questionner chaque pratique institutionnalisée.

De plus, nous avons remarqué que la co/pluri peut prendre différentes formes et que nous avons décidé de la rendre flexible et mouvante. Cela renforce la culture organisationnelle du service. En effet, nous avons mis en lumière les aspects fondamentaux permettant à cette pratique de « *bien fonctionner* ». Ainsi, nous avons sélectionné des balises pour s'assurer que cette pratique reste fonctionnelle, adaptée et bienveillante. **Ces balises sont : la confiance, la bienveillance, l'acceptation de la différence et le non-jugement.**

4.Objectifs d'amélioration de la qualité des prestations et/ou du fonctionnement

Concernant le questionnaire :

→ Au regard de ces premiers résultats, nous avons décidé d'organiser plus de moments de consultations sur l'offre du service afin de permettre aux personnes accompagnées d'être conscientes qu'elles ont un pouvoir décisionnel important sur la manière dont l'accompagnement se construit.

Concernant le document « balise » :

→ Au regard des premières analyses, nous avons décidé d'affiner ce document notamment au niveau théorique. Nous pensons également en faire un document formalisé pour les futurs travailleurs engagés dans le service. Nous avons également envisagé de construire ce document en rajoutant les résultats de l'évaluation interne (données du questionnaire, données concernant les différents suivis, rencontre avec les partenaires). Ce support engloberait finalement tous les résultats de l'évaluation interne permettant alors de poser un regard plus complet sur la pratique.

6. Votre réflexion générale sur la démarche d'évaluation menée

La concrétisation du plan relatif à l'évaluation interne a permis :

- La mise en mouvement de l'équipe autour d'une **thématique fondamentale** au fonctionnement du service.
- La mise en lumière des valeurs du service et **des balises essentielles** à la construction des co/pluri intervention.
- La mise en lumière **du peu d'espace d'expression** laissé aux personnes accompagnées autour de l'offre du service.
- L'intérêt de créer des **espaces d'évaluation**, non pas pour analyser le contenu parfois un peu limité, mais pour amener les personnes à **se considérer comme partenaire du suivi**.
- Une dynamique d'équipe **renforcée** autour d'un projet commun.
- Une pratique **repensée, analysée et à modifier**.

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

En termes de perspectives, pour l'année 2022, le renouvellement d'agrément sera une étape importante et sûrement assez anxiogène pour le service. Une rencontre est déjà prévue pour l'inspection dans le courant du mois d'avril 2022. Nous allons donc nous préparer activement afin que le service puisse avoir un agrément pour dix ans.

De plus, nous envisageons d'analyser les données récoltées relative à l'évaluation interne. Nous allons également rencontrer deux services pratiquant la co-intervention afin d'échanger sur nos pratiques. Enfin, nous allons nous arrêter sur les résultats des questionnaires réalisées en 2020, reprendre l'écrit reprenant les différentes valeurs du service ainsi que le récapitulatif des changements du nombre d'intervenants dans les différents suivis afin d'ajuster nos pratiques. Ces différents moments d'analyse mobiliseront intensément l'équipe.

En parallèle, nous allons effectuer un bilan de la supervision entamée en début d'année 2021 avec Marie-Claude Lacroix.

Nous allons également concrétiser la construction d'un nouveau site internet plus moderne et interactif. Ainsi, le service Emergence sera plus visible pour les personnes demandeuses et pour les partenaires.

Enfin, nous ferons un bilan plus approfondi du changement organisationnel du service après le congé maternité de Mathilde AIT ISSAD afin d'en tirer des enseignements pour le fonctionnement du service.

Nous vous remercions pour l'attention portée à ce bilan d'activité 2021.

Mathilde AIT ISSAD

Directrice du service d'accompagnement

Marc FLABAT

Intervenant

Diong BAKOMBA

Intervenant