



Rapport d'activité 2022

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.

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 2022 | 8 |
| 1. Personnes bénéficiant d'un accompagnement et tableaux comparatifs des interventions menées en 2021 et 2022..... | 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..... | 11 |
| 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 2022 | 12 |
| a) Evaluation de la participation financière des personnes accompagnées | 12 |
| b) Maintien du lien avec les jeunes-adultes accompagnés | 12 |
| c) Difficultés face à la souffrance psychique | 13 |
| 2. Importance de la continuité de la supervision d'équipe..... | 14 |
| 3. Dynamique d'équipe et questionnements institutionnels | 14 |
| 4. Suivi de l'évaluation interne..... | 15 |
| V. Faits marquants du service Emergence en 2022..... | 15 |
| 1. Retour congé maternité Mathilde AIT ISSAD et bilan du fonctionnement pendant le congé maternité de Mathilde AIT ISSAD | 16 |
| 2. Inspection du service et nouvel agrément..... | 16 |
| a) Préparation de l'inspection | 16 |
| b) Rencontre d'inspection avec Mme Castreman | 17 |
| c) Octroi de l'agrément pour 10 ans..... | 17 |
| 3. Bilan du cycle de supervision..... | 18 |
| 4. Construction du site internet Emergence | 18 |
| 5. Rencontre Service Brustar dans le cadre de l'évaluation interne | 18 |
| VI. Modalités de mise en œuvre du travail en réseau conformément aux dispositions de l'article 71, 5° du décret..... | 20 |
| 1. Tableau récapitulatif du travail en réseau en fonction des situations accompagnées en 2021 | 20 |
| 2. Analyse des données du tableau | 21 |
| VII. Moyens mis en œuvre pour favoriser la participation et l'inclusion des personnes handicapées | 23 |

| | | |
|--------------|---|-----------|
| 1. | Au départ de la philosophie du service | 23 |
| 2. | Concrètement | 24 |
| a. | Importance de l'accueil et modalités de départ | 24 |
| b. | Flexibilité et accompagnement « à la carte » | 24 |
| c. | Rédaction du PIP | 25 |
| d. | Evaluation du PIP et modification | 25 |
| 3. | Utilisation de l'évaluation externe du service Emergence..... | 26 |
| VIII. | Données globalisées relatives aux personnes occupées et changements intervenus pendant l'année | 26 |
| 1. | Organigramme équipe de décembre 2021 à mars 2022..... | 26 |
| 2. | Composition de l'équipe en février 2022 | 27 |
| 3. | Compléments d'informations | 27 |
| IX. | Projet d'évaluation interne - Modalités et résultats de l'évaluation interne visée à l'article 102 du décret | 28 |
| X. | Perspectives d'évolution du service, en termes d'activités et d'organisation | |
| | 34 | |

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 – 0496/87.43.39

E-mail : emergence.chapbg@gmail.com

Site internet : <https://www.service-emergence.be/>

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 leurs 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, adolescent.e.s, jeunes-adultes et adultes sans critère de genre, souffrant d'un handicap comportemental, mental, relationnel et social**. Iels 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 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

Plusieurs 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 2 ans 1/2 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 2 ans 1/2) en dehors d'une demande « pré », « post » hébergement ;
- des suivis extérieurs de mise en autonomie (en kot) à partir de 17 ans ;
- des suivis d'adultes présentant des difficultés psycho-sociales.

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 2022

1. Personnes bénéficiant d'un accompagnement et tableaux comparatifs des interventions menées en 2021 et 2022

| Année 209/2020 | Nombre de suivis cumulés en 2021 | Nombre d'interventions en 2021 | Nombre de suivis cumulés en 2022 | Nombre d'interventions en 2022 |
|----------------|---|--|---------------------------------------|--|
| Janvier | 17 | 39 | 14 | 31 |
| Février | 15 | 38 | 14 | 26 |
| Mars | 14 | 38 | 15 | 27 |
| Avril | 14 | 24 | 16 | 39 |
| Mai | 15 | 30 | 16 | 34 |
| Juin | 15 | 51 | 14 | 33 |
| Juillet | 14 | 20 | 14 | 20 |
| Août | 13 | 14 | 14 | 33 |
| Septembre | 15 | 32 | 15 | 33 |
| Octobre | 14 | 34 | 15 | 25 |
| Novembre | 14 | 39 | 15 | 25 |
| Décembre | 14 | 32 | 15 | 23 |
| Total | Moyenne : 14.50 dossiers par mois. | Moyenne : 32 interventions par mois | Moyenne : 15 dossiers par mois | Moyenne : 30 Interventions par mois |

Pour l'année 2022, **20 systèmes familiaux** ont bénéficié d'un accompagnement de la part du service Emergence **contre 20 en 2021**. Nous observons une baisse du nombre de dossiers ouverts sur une année. De manière général, depuis quelques années, le service Emergence installe une constance dans le nombre de dossiers ouverts (entre 19 et 20 dossiers par an).

Par ailleurs, nous remarquons que nos interventions restent assez importantes avec une moyenne de **30 interventions** par mois pour une moyenne de **15 dossiers ouverts** par mois. C'est plus ou moins similaire à l'année 2021.

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.

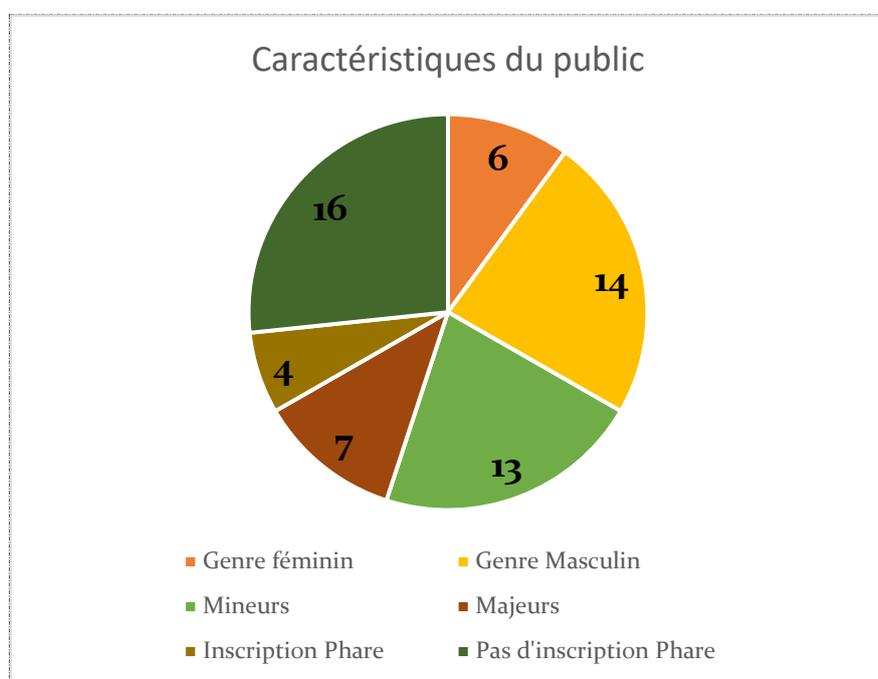
Cette année, le mois d'avril a compté un nombre important d'interventions car quelques dossiers ont nécessité un plus grand nombre d'interventions pour certaines familles qui vivaient de nombreuses difficultés.

Comme chaque année, le mois de juin est un mois important 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 de décembre 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 2022



Pour l'année 2022, nous observons que :

- 14 jeunes accompagnés étaient de genre masculin et 6 étaient de genre féminin.
→ Comme pour l'année 2021, nous accompagnons plus de jeunes de genre masculin.
- 13 suivis concernent des jeunes mineurs et 7 suivis des majeurs.
→ Comme pour l'année 2021, 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 mais également pour des adultes en difficultés psycho-sociales.

- 4 des suivis ont une inscription à Phare et 16 ne sont pas inscrits à Phare mais rentrent dans les conditions. Le service continue d'inviter les enfants/jeunes/familles à effectuer les démarches de reconnaissance de handicap. Cependant les personnes accompagnées ne font que très rarement ces démarches ne souhaitant pas être catégorisées « *handicapée* » 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 concernent des personnes adultes en souffrance psychique.

- **Les suivis en famille** : 13 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.
- **Les suivis d'adulte en difficulté psycho-sociale** : 2 suivis correspondent à un accompagnement psycho-social.

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

- pour 13 de ces suivis, des démarches extérieures ont été effectuées ;
- le soutien scolaire représente 9 suivis ;
- 3 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 13 familles/jeunes. 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, depuis fin 2021, une augmentation des demandes de suivis plus familiaux sans forcément de demande de travail en réseau. En 2022, nous remarquons que ces suivis ouverts en 2021 sont toujours ouverts en 2022. La demande reste plus centrée sur la dynamique familiale.

Concernant les suivis de « mise en autonomie », nous avons accompagné 5 jeunes adultes dans différentes démarches contre 6 en 2021. Nous allons dans le même sens que les années précédentes : 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 font preuve d'une grande autonomie dans la construction de leur parcours. D'ailleurs, les jeunes présentant plus d'habiletés en termes d'autonomie ne demandent pas d'accompagnement très long. Nous restons en questionnement face aux raisons qui expliquent cet écart parfois abyssal.

Concernant les suivis d'adultes en souffrance psychique : nous avons accompagné deux femmes ayant des difficultés psycho-sociales mais surtout en grande souffrance psychique. Ces suivis ont pour objectif de cheminer et de naviguer avec les personnes tout en proposant un soutien à la parentalité.

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

Le service Emergence a comptabilisé **349 interventions pour l'année 2022** contre **391 pour l'année 2021**. Ces interventions concernent les **20 suivis accompagnés** pendant l'année 2022 contre **21 en 2021**.

Comme l'année dernière, nous observons une diminution du nombre d'interventions mais aussi de dossiers. Nous expliquons cette baisse de suivis notamment par quelques absences au niveau des membres du personnel (plus nombreuses que les années précédentes). Nous avons également remarqué moins de demandes d'admissions cette année.

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 2022

a) Evaluation de la participation financière des personnes accompagnées

Comme chaque année, la participation financière des personnes accompagnées reste très faible. L'année 2022 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.

Cependant, lors du renouvellement d'agrément, il nous a été affirmé que ces contributions n'étaient pas obligatoires. Cela nous a apaisé. Nous continuons de demander cette contribution à chaque début d'accompagnement mais nous n'insistons plus si les personnes accompagnées ne versent pas les sommes dues.

b) Maintien du lien avec les jeunes-adultes accompagnés

Même si nous y sommes confrontés chaque année, nous avons remarqué lors de l'année 2022 une difficulté pour maintenir un lien et une continuité dans les démarches administratives notamment avec les jeunes-adultes.

En effet, certains jeunes, souvent les plus précarisés, ne parviennent pas à concrétiser des démarches administratives, scolaires, professionnelles. En effet, les démarches administratives ne sont que très rarement clôturées car les jeunes-adultes ne parviennent pas à finaliser les différentes étapes des démarches. Par exemple, une domiciliation dans un nouvel appartement peut prendre des mois car le jeune n'a pas été à la Commune ou n'est pas présent lorsque l'agent de quartier se présente. Cela renforce considérablement la précarité de ces jeunes. Nous pouvons également faire le parallèle avec les démarches médicales. Ce sont souvent des jeunes qui ont une santé fragile prenant peu soin d'eux. La mutuelle n'est pas régularisée, iels ne peuvent alors pas bénéficier des soins de santé remboursés. Cela les handicape alors dans d'autres sphères de leur vie. De plus, au niveau professionnel, ces jeunes demandent pour réaliser un CV puis ne viennent pas à la rencontre suivante. Il y a donc une temporalité longue et laborieuse qui s'installe entre la demande initiale et sa concrétisation.

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 intervenant.e.s soient plus pro-actifs et « portent » les démarches. Mais

aussi à nous positionner « à côté » où nous naviguons avec les jeunes dans une temporalité plus longue et moins « efficace ». Cette deuxième posture peut parfois susciter des frustrations professionnelles et une envie de mobiliser de manière plus ferme les jeunes accompagné.e.s. 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.

Enfin, nous avons pris conscience de l'importance de rester un espace de rencontre, de maintien du lien pour les jeunes plus qu'un espace productif. Nous nous apercevons que certains de ces jeunes sont esseulé.es, isolé.e.s. Emergence propose alors, en prenant contact régulièrement (même si nous ne nous voyons pas) de pouvoir dire symboliquement aux jeunes « *nous restons à coté de toi, nous pensons à toi* ». Cela semble être indispensable afin de permettre à ces jeunes de sentir qu'ils ont une place quelque part dans ce monde.

c) Difficultés face à la souffrance psychique

Cette année 2022, est également marqué par la mise en lumière d'une augmentation de la souffrance psychique chez les personnes accompagnées. En effet, lors de plusieurs accompagnements, nous avons observé une dégradation de la santé mentale allant jusqu'à des hospitalisations.

Cet été, nous avons été confronté pour la première fois à des démarches concernant une mise en observation (hospitalisation sous contrainte) d'une jeune fille de 23 ans. Après plusieurs rencontres avec cette jeune fille, nous avons été interpellés par la dégradation de sa santé mentale et de son état psychique traduit notamment par des hallucinations, des discours confus, des ruminations mentales extrêmes. Nous avons été contactés par la mère de cette jeune fille qui s'inquiétait également pour sa fille. Une mise en observation a été décidée. Nous avons été en contact direct avec les psychiatres de l'hôpital, la jeune fille et sa mère. Cette expérience a été particulièrement marquante pour le service dans le sens où nous ne nous positionnons rarement dans des interventions qui visent la contrainte. Nous avons donc dû réfléchir longuement à l'intérêt de cette jeune fille et à ce temps d'arrêt psychiatrique. Nous avons donc décidé de soutenir cette hospitalisation contrainte refusée par cette jeune fille prenant le risque de rompre l'alliance construite depuis des années avec cette dernière. Heureusement, même si la relation a été rompue pendant quelques temps, les intervenants sont parvenus à re-construire ce lien en étant à côté de cette jeune fille à chaque étape, en mettant des mots sur l'inquiétude professionnelle ressentie et à faisant preuve d'écoute.

Aujourd'hui, la relation avec cette jeune fille est apaisée et stable. Cela semble lui permettre de trouver un point d'ancrage au sein du service Emergence.

De plus, nous avons également mis en lumière l'instabilité psychique de certaines personnes accompagnées, notamment dans les familles mono-parentales. Nous prenons conscience que ces personnes éprouvent de nombreuses difficultés à se stabiliser psychiquement. En effet, nous accompagnons ces « allers-retours » à l'hôpital psychiatrique comme s'il était nécessaire pour ces personnes de faire des « pauses » dans des espaces de soin afin de reprendre le cours de leur vie. Nous avons par exemple accompagné une mère de famille qui venait de reprendre son emploi de puéricultrice, qui s'investissait, prenait plaisir, se valorisait. Puis, abruptement, a eu besoin d'être hospitalisée comme si les démons de la souffrance psychique revenaient la hanter.

Nous avons de plus en plus conscience, de la route sinueuse que doivent emprunter ces personnes en souffrance psychique, comment notre service se doit d'accompagner tant les moments où les pulsions de vie dominent que les moments où les pulsions de mort apparaissent.

2. Importance de la continuité de la supervision d'équipe

L'année 2022 a été marquée par le maintien de notre collaboration avec Marie-Claude LACROIX lors de supervisions. 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 avons pu aborder des aspects plus cliniques mais également institutionnels. En effet, à partir de septembre 2022, nous avons questionné le fonctionnement global du service. Nous avons pu nous arrêter sur les valeurs fondamentales du service mais aussi sur son héritage. Nous avons également questionné le lien entre les différents membres de l'équipe et comment ce lien peut à la fois être productif et parfois improductif pour les accompagnements. Ces moments de supervision ont clairement permis de renforcer le lien entre les membres de l'équipe mais aussi de rééclaircir les objectifs du service.

Même si nous pensons que nous aurions été capables d'avoir ces échanges, la superviseuse a permis de trianguler les propos, de les rendre plus explicite et de questionner nos croyances. Cela montre, de nouveau, l'importance de ces moments qui nous obligent à prendre ce temps d'explicitation de nos fonctionnements afin de les améliorer.

3. Dynamique d'équipe et questionnements institutionnels

Comme dit précédemment, il a été nécessaire de questionner le fonctionnement de l'équipe et du service en septembre 2022. En effet, chacun.e des membres de l'équipe a été confronté à des moments complexes au niveau personnel. Cela a eu une implication sur la dynamique d'équipe notamment dans la continuité des accompagnements et des réunions d'équipe. Cela a créé un inconfort professionnel qu'il a été nécessaire d'analyser ensemble pour le dépasser. Cela a pu être fait à la fois lors de la supervision et des réunions. Nous avons pu éclaircir la fonction de Direction et l'organisation sous forme de « hiérarchie participative ». Cela a permis à chacun.e de retrouver une place plus claire et confortable. Ces moments ont été intenses et parfois bouleversants mais nécessaires pour continuer à répondre aux finalités du service. Nous avons le sentiment que ces moments ont renforcé le lien de confiance construit depuis des années entre les membres de l'équipe.

4. 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 finalisé quelques actions concernant l'évaluation interne (rencontre de service, questionnaire). Nous avons également mis en lumière les résultats de ce processus et les grandes idées qui en sont ressorties.

Cette « obligation », même si vécue parfois comme contraignante, participe clairement à l'évaluation de la mise en œuvre du projet de service. En effet, cela nous a permis de réfléchir aux modalités d'accompagnement pour les personnes et comment nous pouvons parfois « oublier » de les faire participer à la construction de leur accompagnement ou en tout cas à l'évaluation de notre fonctionnement.

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

V. Faits marquants du service Emergence en 2022

1. Retour congé maternité Mathilde AIT ISSAD et bilan du 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. Lors du retour de Mathilde en mars 2022, l'équipe a fait un bilan de ce fonctionnement. Ce bilan a mis en lumière la difficulté au niveau clinique de seulement être deux. Cela a semblé diminuer les échanges et les regards posés sur les situations. La charge de travail é été plus importante. Concernant Diong BAKOMBA qui a repris la fonction de Direction, il a pu dire que cela avait été enrichissant de pouvoir gérer l'aspect financier et administratif du service. Il a pu également être présent lors des rencontres ASAH et acquérir de nouvelles connaissances du secteur. Par ailleurs, il semblait heureux de pouvoir retrouver son poste d'intervenant et de quitter le poste de Direction. Marc FLABAT s'est dit rassuré de retrouver le fonctionnement précédent à « 3 ». Mathilde AIT ISSAD a pu exprimer la difficulté de revenir et d'être confrontée aux souffrances des personnes accompagnées ou au non-changement dans certaines situations. Il était nécessaire pour elle, de prendre le temps de revenir, de se reconnecter avec la réalité professionnelle et de se réinvestir dans de nouvelles situations.

Diong BAKOMBA et Marc FLABAT ont pu confirmer l'importance d'avoir maintenu la supervision pour continuer de poser des regards pluriels sur les situations rencontrées. En effet, cet espace a permis de trianguler avec une professionnelle extérieure et d'enrichir la compréhension des systèmes rencontrés.

Il est important de noter que tous les membres du service ont été heureux de se retrouver et que Marc FLABAT et Diong BAKOMBA ont été des ressources indispensables pour la continuité du service mais également ont été d'un grand soutien lors du retour de Mathilde AIT ISSAD.

2. Inspection du service et nouvel agrément

a) **Préparation de l'inspection**

L'agrément du service Emergence prenait fin en aout 2022. Par conséquent, avant le congé maternité de Mathilde AIT ISSAD, Mme Béatrice CLAUDE a eu la gentillesse d'envoyer la liste des documents nécessaires afin que Mathilde puisse préparer l'inspection avant son départ.

Le service s'est donc mis en œuvre pour retravailler autour de différents documents comme le projet de service, le ROI ou encore les conventions. Ce moment a permis d'analyser la pertinence de certains éléments et de les modifier si nécessaire. Ce fut un espace de réflexion intéressant en équipe. Nous avons pu revoir l'organisation de l'accompagnement notamment autour des bilans annuels. Nous avons également remarqué que nous pouvions devenir un service mandaté si cela était pertinent. Cela

nous a questionnés sur la question du volontariat et des accompagnements à la demande. En même temps, cela pourrait ouvrir d'autres possibilités de suivi auprès du SAJ ou SPJ. Enfin, nous avons aussi mis en lumière que nous avons la possibilité de proposer des accompagnements à des enfants à partir de 2 ans ½ mais aussi à des adultes là où nous avons cibler notre public sur les 6-25 ans. Cela ouvre donc d'autres perspectives en termes de suivis et de collaborations interservices.

b) Rencontre d'inspection avec Mme Castreman

Début avril, le service a été inspecté, en vue de l'octroi du nouvel agrément, par Mme CASTREMAN et sa collègue. Cette entrevue a mis en lumière quelques manquements mineurs au niveau des documents fournis. De plus, nous avons pu aborder la difficulté de demander des contributions financières aux personnes accompagnées. Les inspectrices se sont voulues rassurantes sur le fait que ces contributions n'étaient pas obligatoires et ne mettraient pas à mal le fonctionnement du service. Nous avons abordé la question de la possibilité du service d'accepter des demandes de la part de mandants. Sur cette question, il réside encore des interrogations autour de la finalité des services d'accompagnement de manière générale. Elles ne se sont donc pas arrêtées sur une décision définitive et laissent la possibilité aux services de choisir s'ils souhaitent être mandatés ou non.

Suite à cette rencontre, le service a dû fournir des précisions ou modifications pour certains documents. L'une des demandes était également de construire un site internet plus fonctionnel et attrayant.

Finalement, cette rencontre a permis l'éclaircissement sur le fonctionnement global des services d'accompagnement mais également une remise en ordre des documents fondamentaux du service Emergence.

c) Octroi de l'agrément pour 10 ans

Suite au renvoi des documents modifiés, le service a reçu l'accord pour l'octroi de son nouvel agrément en juillet 2022. Le service Emergence est donc agréé jusqu'au **31 aout 2032**.

3. Bilan du cycle de supervision

Comme dit précédemment, le service accorde une importance fondamentale à la mise en place d'une supervision d'équipe régulière, notamment pour penser sa pratique. Suite à l'année écoulée, Synergie a proposé de faire un bilan de la collaboration avec Marie-Claude LACROIX. Une rencontre entre tous les membres du service, Marie-Claude et Anne-Sophie ALARDIN a été organisée. Cet échange a permis de mettre en lumière une évaluation positive de cette supervision tant au niveau de la collaboration avec Marie-Claude que dans les apports cliniques apportés.

Par ailleurs, Mathilde AIT ISSAD a émis le souhait d'aborder également des questions plus institutionnelles autour du fonctionnement du service. Mathilde AIT ISSAD souhaitait questionner la fonction de Direction, l'organisation des tâches, le modèle organisationnel ou encore la culture du service. Cette demande a été entendue par toutes les participant.es de cette rencontre.

Un nouveau bilan aura lieu en 2023. A ce moment-là, nous réfléchirons à la suite de notre collaboration.

4. Construction du site internet Emergence

Comme dit précédemment, un des objectifs du service était d'entamer la construction du site Emergence. Mathilde AIT ISSAD a donc contacté une professionnelle afin de construire le site. Cela fut assez long et laborieux car d'autres événements devenaient prioritaires et le site était toujours remis à plus tard. Fin 2022, le site internet prenait forme mais n'était pas encore totalement finalisé tant au niveau des contenus que du graphisme.

Le service s'est rendu compte de la complexité de trouver un graphisme en adéquation avec les valeurs du service. Il a donc dû faire des choix à ce moment-là pour avancer sur le site internet (police, dessin, contenu, etc.) se fixant comme échéance de finalisation début 2023.

5. Rencontre Service Brustar dans le cadre de l'évaluation interne

Fin 2022, nous avons rencontré l'équipe mobile Brustar dans le cadre de l'évaluation interne. En effet, nous souhaitions échanger autour de nos pratiques de co-intervention avec un service de santé mentale avec qui nous avons déjà collaboré précédemment. Cette rencontre avait été préparée au préalable sous forme d'un questionnaire semi-directif. C'est-à-dire que nous avons pensé à des questions permettant de cadrer l'échange autour de la thématique de la co-intervention. Ce qui a été mis en avant – que

nous avons constaté également - est l'importance de la construction d'une affiliation entre les travailleur.e.s et d'un lien de confiance pour pouvoir travailler en co-intervention. Comme nous, le service favorise la co-intervention lors d'accompagnements plus « *lourds* » avec des problématiques multiples. Brustar peut également choisir de ne pas faire de co-intervention pour certains accompagnements comme pour des jeunes en autonomie surtout pour des raisons de confort (facilité de prise de rendez-vous par exemple). Nous nous sommes fort retrouvé.e.s dans ce fonctionnement.

Cet échange fut particulièrement riche en termes de partage de pratique et pas seulement autour de la co-intervention. En effet, nous avons pu aborder la souffrance de certain.e.s adolescent.e.s et les réalités dramatiques qu'ils peuvent vivre. Nous avons également pu questionner le manque de places dans les institutions censées accueillir et protéger les jeunes accompagné.es.

Suite à cette rencontre, le service a émis le souhait de continuer à rencontrer des professionnel.l.e.s de secteur différents afin de se nourrir de leur pratique et faire évoluer les pratiques du service Emergence.

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 |
| DS - Famille | SSM Interligne - Pédopsychiatre - IPPJ - TJ - SRG |
| NB - Autonomie | CPAS - Mutuelle - centre de formation pour adulte - logement supervisé |
| LL - Autonomie | ACTIRIS - CPAS (Anderlecht) - ASBl l'Equipe au travers du Projet Trèfle (logement adapté pour jeunes en souffrance psychique) - Commune - Mutuelle |
| AW - Famille | Enseignement primaire - logopède - SAJ |
| MN - Famille | Ecole - professeur particulier - pédopsychiatre |
| VW - Famille | Pas de travail en réseau |
| AB - Famille | SECAL - école des devoirs |
| KV - Autonomie | Pas de travail en réseau |
| JM - Autonomie | CEFA - Banque - Famille de parrainage |
| JT- Famille | Pas de travail en réseau |
| AC - Famille | Pas de travail en réseau |
| HT - Famille | Ecole - SAS - SAJ |
| AB - Famille | Pédopsychiatre - école |
| JM - Autonomie | CPAS - Mutuelle - Banque - Allocations familiales - Ecole - Commune |
| AD - Famille | SSM |
| NB - Famille | Pas de travail en réseau |
| RB - Famille | SSM - dentiste - école |
| RM - Adulte | Service Prisme - Avocats - médiation communale |

Légende :

AIS : Agence Immobilière sociale

SSM : Service de Santé Mentale

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

SRG : Services Résidentiels Généraux

SAJ : Service d'Aide à la Jeunesse

SAS : Service d'Accrochage Scolaire

2. Analyse des données du tableau

Comme l'année 2021, l'année 2022, 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. Par ailleurs, comme dit précédemment, nous avons eu plus de demandes d'admission concernant seulement du soutien à la parentalité et donc pas de travail en réseau ou vraiment très ponctuel.

Enfin, sur les 19 suivis en 2022, 5 n'ont pas eu besoin de la mise en place d'un partenariat avec d'autres services. 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 14 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, prédélinquance, 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 2021, 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. Par ailleurs, le projet reste intéressant pour d'autres jeunes qui ont pu « s'arrêter » et y trouver refuge. L'aspect « communauté » est également un facteur de socialisation important pour ces jeunes très esseulé. En effet, une jeune accompagnée à créer des liens avec une autre jeune avec laquelle elle est toujours en contact. Fin aout 2022, la jeune en question a déménagé. Nous avons donc suspendu notre collaboration avec le projet Trèfle.

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. C'est dans ce genre de suivis que le service Emergence a pu questionner son positionnement auprès des autres membres du réseau. Cette année, nous avons collaboré activement avec de services de santé mentale (SSM) c'est-à-dire soit avec les pédopsychiatres ou psychologues. Nous avons d'ailleurs le sentiment d'avoir pérennisé un partenariat avec le SSM d'Uccle qui à deux reprises nous a interpellé pour des situations qui ont débouché sur des accompagnements.

Nous remarquons cette année que nous sommes moins en lien avec les écoles ou CPMS. Nous n'avons pas vraiment d'explication si ce n'est que les accompagnements concernent globalement moins de demandes de contact avec les écoles. Les familles sont souvent autonomes dans leur démarche et ne font pas appel au service. Pour certaines situations, notamment des adolescents en décrochage ou difficulté scolaire, nous continuons d'être partenaire avec les écoles mais cela devient de plus en plus rare.

Depuis quelques années, nous nous rendons compte que le SAJ n'est plus un partenaire principal (alors qu'il a été notre principal à la création du service). Cela s'explique peut-être par le fait que nous sommes moins visibles. A l'époque, nous étions allés nous présenter et avons visibilisé les missions du service. Nous savons que le SAJ a vécu des changements au niveau du personnel qui ne connaît pas/plus le service. Une piste serait de rencontrer de nouveaux certain.es déléguées pour faire connaître le service. La communication du nouveau site internet ira également dans ce sens.

A l'inverse, nous notons que de plus en plus de psychiatres 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. D'ailleurs, nous avons pu faire

appel au pédopsychiatre de la Chapelle de Bourgogne afin qu'il pose un regard sur les comportements d'une petite fille. Cela s'est fait de manière bénévole dans une idée de collaboration inter-service (centre d'hébergement – service d'accompagnement). Cela fut très riche et a pu également rassurer tout le système familial.

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 PIP 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 PIP pour rappeler la demande de départ.

c. Rédaction du PIP

Depuis l'année dernière, nous avons décidé de ne pas remplir directement le PIP 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 PIP, qui après plusieurs rencontres s'avérait ne pas être, en congruence avec les réalités des personnes accompagnées.

Par conséquent, le PIP 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 PIP peut être modifié à tout moment et ne cristallise en aucun cas les modalités d'accompagnement.

d. Evaluation du PIP et modification

Tous les ans, nous réalisons une évaluation du PIP. 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 PIP 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 PIP. 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.

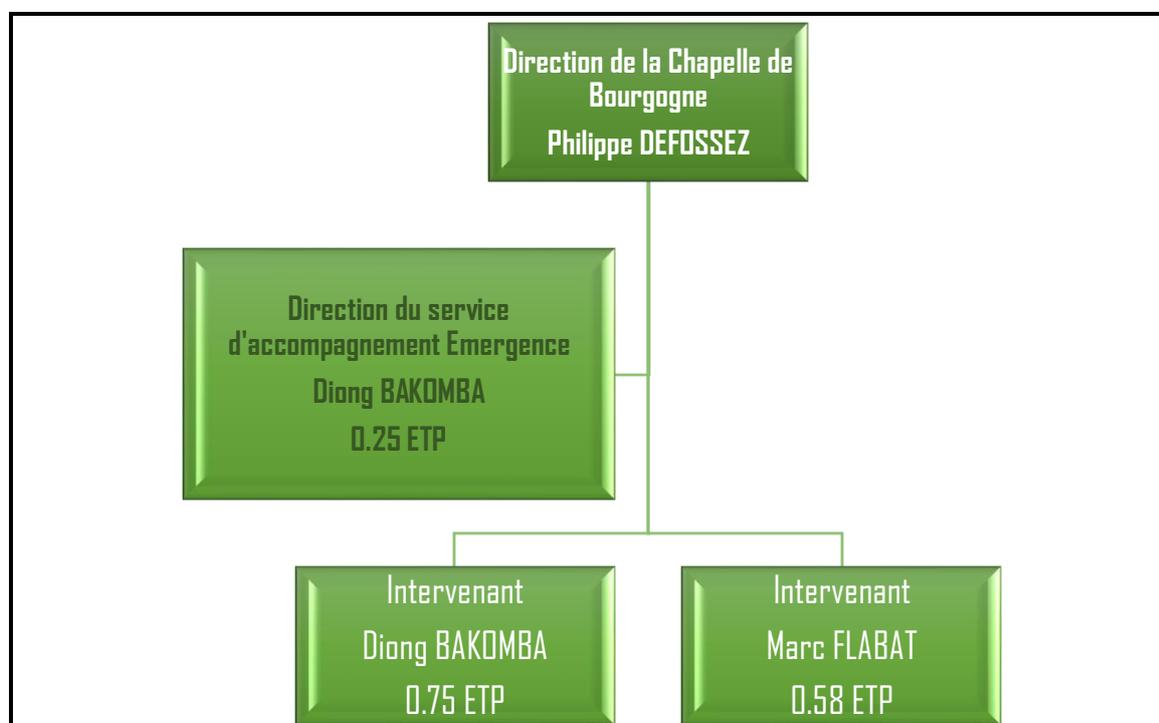
3. Utilisation de l'évaluation externe du service Emergence

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'ajustements de nos pratiques et une meilleure participation des personnes à leur accompagnement.

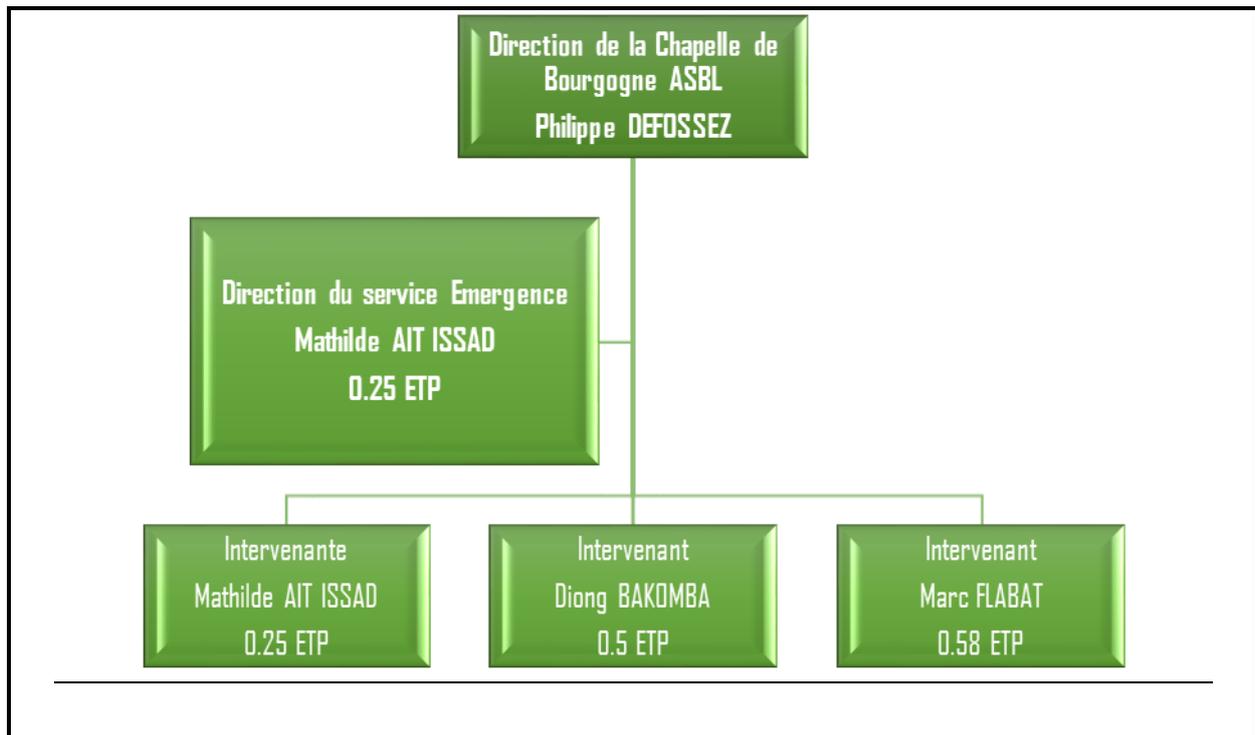
VIII. Données globalisées relatives aux personnes occupées et changements intervenus pendant l'année

Pour rappel, 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 jusqu'en mars 2022. En février 2022, Mathilde AIT ISSAD a repris son contrat initial.

1. Organigramme équipe de décembre 2021 à mars 2022



2. Composition de l'équipe en février 2022



3. 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 2022 à février 2022 :**

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.

- **A partir de février 2022 :**

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. 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

1. 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 avons donc évalué 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 ? »

RAPPEL DE LA PRISE EN COMPTE DES CRITÈRES DU DÉCRET INCLUSION

| | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> 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> |
| <ul style="list-style-type: none"> 2 Développement des pratiques innovantes ou nouvelles modalités de prise en charge | <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>→ Nous avons seulement rencontré un service du secteur de la santé mentale.</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> 3. Collaborations | <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>→ Nous avons seulement rencontré un service du secteur de la santé mentale.</p> |

| | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • 4. Concordance entre le public visé par le projet et le public effectivement pris en charge | <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> |
| <ul style="list-style-type: none"> • 5. Cohérence interne | <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> |
| <ul style="list-style-type: none"> • 6 Ouverture sur son environnement | <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> |

2. Résultats du projet d'évaluation interne

| | |
|---|---|
| <p>3. Résultats éventuels déjà atteints/obtenus de l'évaluation interne</p> | <p>→ <u>Questionnaire à l'attention des personnes accompagnées</u></p> <p>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.</p> <p>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 contenue 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'hypothèses 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.</p> |
|---|---|

→ 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-intervention peut prendre différentes formes et 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.**

→ Rencontre avec une équipe du secteur de la santé mentale autour d'un questionnaire semi-directif

Finalement, nous avons seulement rencontré le service Brustar avec qui nous avons collaboré pour certains accompagnements. L'échange avec deux intervenantes a été cadré par un questionnaire semi-directif construit autour de 6 questions :

- *Comment se construisent les accompagnements/les co-interventions ?*
- *D'où vient la position institutionnelle d'intervenir à deux et d'utiliser cela comme pratique professionnelle ?*
- *Est-ce que ces co-interventions se font toujours à deux ? Ou seul ? Ou à plusieurs ? Quelles sont les raisons des possibles changements en cours d'accompagnement ?*
- *Est-ce que les binômes changent et pourquoi ?*
- *Est-ce qu'il y a une évolution depuis la création du service ?*
- *Comment les personnes accompagnées perçoivent/ressentent la co/pluri intervention ?*

Les éléments ressortant de cet entretien rencontrent finalement nos pratiques actuelles. Pour ce service, ce qui est indispensable est le regard pluriel sur les situations souvent lourdes vécues par les intervenantes. Cela nécessite selon elles, de développer des liens de confiance qui passent aussi par une connaissance de l'autre au niveau

personnel. En effet, elles ont pu dire que le fait de partager d'autres moments, hors professionnels, permettent de construire la relation, de mieux sentir les failles et les compétences de la co-intervenante. D'ailleurs, elles mettent en avant que pour « bien » travailler ensemble, il est nécessaire d'avoir des bases communes qu'elles citent : « *des qualités humaines, de l'engagement, une maturité existentielle, une solidarité de base, une sensibilité clinique, pouvoir être en désaccord sans avoir peur* ».

Elles rajoutent que la co-intervention peut évoluer lorsque les situations sont moins « lourdes » et que cela concerne des démarches administratives et sociales. Dès lors, une seule intervenante est présente tout en faisant un retour à sa collègue. La co-intervention est vraiment perçue comme un outil indispensable à leur pratique pour qu'une triangulation puisse être présente et ne pas être trop envahie par les situations vécues. En effet elles disent « *l'importance d'être à deux pour sortir de la difficulté et de la souffrance* ». Elles rajoutent que les binômes peuvent changer mais jamais à l'initiative des personnes accompagnées. C'est toujours un choix d'équipe pour sortir d'un isomorphisme ou de résonnances trop intenses.

→ Etat des lieux des demandes

Pour ce faire, nous avons repris la liste de tous les dossiers depuis la création du service Emergence. Nous avons effectué une grille reprenant l'évolution du **nombre d'intervenant** (OUI/NON) et **combien** (CHIFFRE). Dans une autre colonne, nous avons explicité trois raisons du changement : **complexité de la situation/choix d'équipe/contraintes extérieurs/événements ponctuels**.

Nous avons mis en lumière que les contraintes extérieures notamment liées au trajet ou encore à la disponibilité des intervenant.e.s avaient un impact important sur les changements dans les co-interventions. En effet, pour certains dossiers, nous avons pu mettre en lumière que finalement, même si nous étions deux au départ, rapidement un.e seul.e intervenant.e prenait le relai notamment lorsque les accompagnements concernent les jeunes adultes. Par ailleurs, nous avons également remarqué que la raison concernant la complexité de la situation expliquait le plus souvent un passage de deux à trois intervenant.e.s. Cela concerne un nombre assez important de dossiers que nous nommons « lourds ». Ces dossiers demandent un regard clinique pluriel indispensable et une disponibilité plus intense notamment au travers de la collaboration avec d'autres services. Ces dossiers ont souvent des difficultés multifactorielles ou l'intervenant.e est mis à mal tant au niveau de sa position par rapport au système que par rapport aux souffrances rencontrées.

Enfin, cet état des lieux a permis de se rendre compte de l'importance de l'adaptabilité et de la flexibilité du service aux différents

| | |
|--|--|
| | <p>accompagnements. Il nous semble indispensable de continuer de proposer cette possibilité de changements au niveau des modalités d'accompagnement pour s'adapter au mieux aux besoins et demandes à la fois des personnes accompagnées mais également de l'équipe.</p> |
| <p>Conclusion des résultats</p> | <p>Nous avons le sentiment d'avoir répondu aux critères du Décret ainsi qu'aux différentes questions sous-jacentes. En conclusion, l'évaluation interne concernant la pratique de la co-intervention met en lumière :</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'importance de permettre une participation plus importante des personnes accompagnées dans la construction de leur accompagnement afin de les rendre actrices. Cela permet notamment de gommer le rapport asymétrique entre intervenant.es et personnes accompagnées. • L'importance de la flexibilité et de l'adaptabilité du service aux besoins et demandes des personnes accompagnées mais également des travailleur.se.s et de pouvoir changer de nombre d'intervenant.es référent.es. • L'importance du partage entre les intervenant.es du service des valeurs de confiance, de bienveillance, d'acceptation de la différence et de non-jugement. • La co-intervention se construit, s'approprie, s'expérimente notamment par une connaissance personnelle de son collègue (partage de moments informels, explicitation de ses propres failles et/ou forces). |
| <p>4.Objectifs d'amélioration de la qualité des prestations et/ou du fonctionnement</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Formaliser des moments d'évaluation de l'accompagnement plus réguliers avec les personnes accompagnées. - Rédiger un document de référence concernant la pratique de co-intervention émanant des résultats de l'évaluation interne. - Proposer d'autres rencontres inter-service autour de l'échange de pratiques innovantes. |
| <p>6. Réflexion générale sur la démarche d'évaluation menée</p> | <p>La concrétisation du plan relatif à l'évaluation interne a permis :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 interventions. - 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. |

Projection de la thématique pour le prochain cycle d'évaluation interne (2023)

Le service souhaite aborder la thématique de **l'accompagnement des jeunes adultes**. En effet, depuis la création du service, nous sommes confrontés à des suivis de jeunes souvent esseulés mais également abimés au niveau psychique. Leur situation est souvent précaire à différents niveaux : administratif, financier, santé, professionnel, etc. Pourtant, la mise en mouvement de ces jeunes reste laborieuse dans une temporalité extrêmement longue. Nous nous sommes souvent questionnés sur nos pratiques professionnelles concernant ces jeunes. Nous avons le sentiment que cette thématique pourrait être passionnante pour le prochain cycle de l'évaluation interne.

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

En termes de perspectives, pour l'année 2023, Nous espérons finaliser le site internet d'Emergence ainsi que des flyers et cartes de visite. Cela permettra, nous l'espérons, une meilleure visibilité extérieure du service.

De plus, nous entamerons un deuxième cycle autour de l'évaluation interne. Nous allons cibler une thématique intéressante à analyser pour le service. Nous envisageons de nous arrêter sur la question de l'accompagnement des jeunes adultes et de la temporalité (longue) de ces suivis.

En parallèle, lors de l'année 2023, nous souhaitons explorer des questions plus institutionnelles lors de la supervision et lors des réunions d'équipe. De plus, nous allons effectuer un bilan de la supervision entamée en début d'année 2021 avec Marie-Claude Lacroix afin de décider d'une continuité ou d'un arrêt de collaboration.

De nouvelles collaborations sont en cours de finalisation en cette fin d'année 2022 autour de situations accompagnées. Nous entamerons sûrement des partenariats avec un service résidentiel général, un service d'accompagnement socio-éducatif ou encore avec le centre d'hébergement de la Chapelle de Bourgogne.

Nous vous remercions pour l'attention portée à ce bilan d'activité 2022.

Mathilde AIT ISSAD

Directrice du service d'accompagnement

Marc FLABAT

Intervenant

Diong BAKOMBA

Intervenant