

SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT EMERGENCE

ASBL Chapelle de Bourgogne



Rapport d'activité 2019

Remerciements

L'équipe « Emergence » de la Chapelle de Bourgogne tient tout d'abord à remercier le Conseil d'Administration présidé par Madame Sandrine Hirsch, Mr Philippe Defossez, Directeur général ainsi que Madame Lootens, la Directrice adjointe, pour leur soutien constant au service d'accompagnement. Il a maintenu sa confiance et a pu nous donner aides et conseils. Nous remercions également M. Hirsh pour son regard bienveillant et son appui permanent.

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 pour le « jeune » service que nous sommes encore. 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 bénéficiaires.

Table des Matières

I. Présentation générale du service	4
II. Présentation des activités menées en 2019	8
1. Personnes bénéficiant d'un accompagnement et tableaux comparatifs des interventions menées en 2018 et 2019	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. Réécriture du projet de service et affinement du modèle d'intervention	12
2. Difficultés rencontrées pendant l'année 2019	13
a. Evaluation de la participation financière des personnes accompagnées.....	13
b. Changement d'équipe et de fonctionnement interne.....	13
c. Précarisation et parcours du combattant pour les « jeunes adultes »	13
d. Analyse des suivis de familles monoparentales	14
3. Importance de la supervision d'équipe et de formations extérieures.....	15
V. Faits marquants du service Emergence en 2019	16
1. Changement de Direction : janvier 2019	16
2. Finalisation de l'article rédigé suite à la participation au Colloque de Lyon (janvier à décembre 2019).....	17
3. Déménagement des locaux (octobre 2019)	18
4. Modification de l'agrément et actualisation des balises du service Emergence	19
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 2019/20	
2. Analyse des données du tableau	21
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

VIII. Données globalisées relatives aux personnes occupées et changements intervenus pendant l'année	25
1. Tableaux comparatifs année 2018-2019.....	26
2. Compléments d'informations.....	27
IX. 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	29

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'étendent 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 interactions avec ses sous-systèmes à la fois dans une position d'appartenance et de différenciation.

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

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

❖ Public cible

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

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

❖ Missions de base

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

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

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

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

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

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

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

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

❖ Les offres du service Emergence

Quatre types d'accompagnements sont proposés :

- des suivis en famille de jeunes (de 5 à 20 ans) en attente d'un (éventuel) hébergement dans un Centre d'hébergement ;
- des suivis en famille (à partir de 6 ans) après un hébergement dans un CH/SRJ (Chapelle de Bourgogne ou autre) ;
- des suivis en famille ou dans leurs milieux 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 2019

1. Personnes bénéficiant d'un accompagnement et tableaux comparatifs des interventions menées en 2018 et 2019

Année 2017/2018	Nombres de suivis cumulés en 2018	Nombres d'interventions en 2018	Nombres de suivis cumulés en 2019	Nombres d'interventions en 2019
Janvier	18	37	14	22
Février	15	39	14	39
Mars	17	60	14	35
Avril	17	32	14	19
Mai	16	46	12	37
Juin	15	38	14	45
Juillet	15	38	14	29
Aout	15	26	14	19
Septembre	14	33	13	35
Octobre	15	38	13	26
Novembre	15	36	14	51
Décembre	14	31	14	37
Total	Moyenne 15	Moyenne : 38 interventions par mois	Moyenne : 13.66 dossiers par mois	Moyenne : 33 interventions par mois

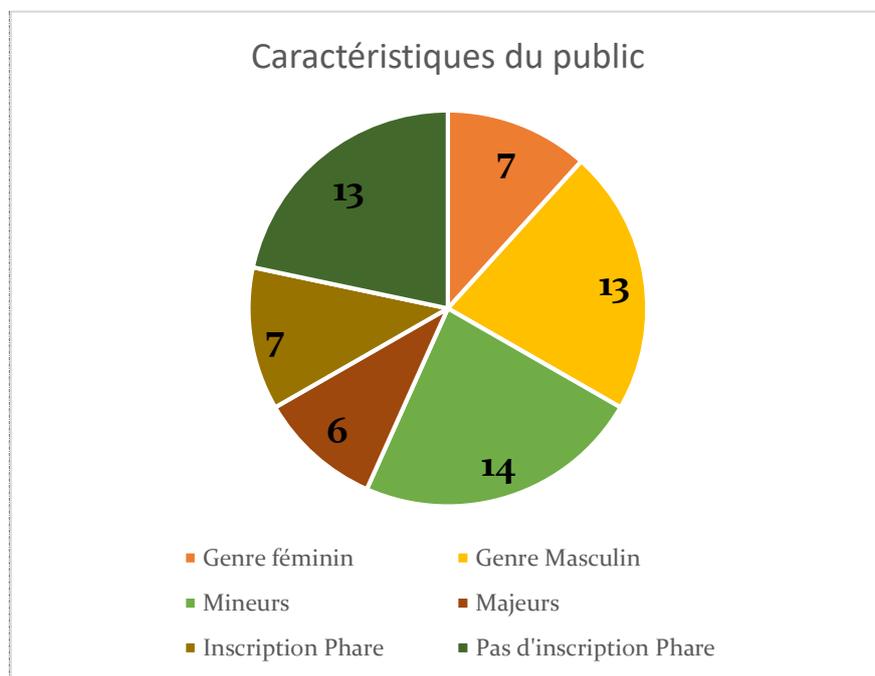
Pour l'année 2019, **20 systèmes familiaux** ont bénéficié d'un accompagnement de la part du service Emergence **contre 20 en 2018**. Nous observons une diminution du nombre de dossiers pour l'année 2019. Nous avons maintenu le nombre de 14 dossiers ouverts par mois pour l'année 2019. Le nouveau fonctionnement d'équipe avec la diminution du nombre de travailleurs explique cette moyenne plus basse que l'année 2018 (15 dossiers en moyenne avec un pic de 18 dossiers en janvier 2018). Cette année nous sommes restés constants et avons privilégié la continuité des accompagnements.

Par ailleurs, nous remarquons que nos interventions restent assez importantes comparativement au nombre de suivis puisque nous atteignons une moyenne de 33 interventions par mois pour une moyenne de 13,6 dossiers ouverts par mois. Comme chaque année, les mois d'avril et d'août sont les mois creux puisque la majorité des travailleurs sont en congés et que c'est la période des vacances scolaires. Nous observons néanmoins parfois des mois où le nombre d'interventions est très élevé sans que le nombre de dossiers augmente (45 interventions en juin, 51 interventions en novembre). Ce sont souvent des périodes charnières pour les personnes accompagnées et où nous devons renforcer nos contacts ou nos recherches.

Nous pouvons rajouter que nous avons, en 2019, ouverts 7 nouveaux dossiers et interrompus 5 dossiers.

2. Missions de base

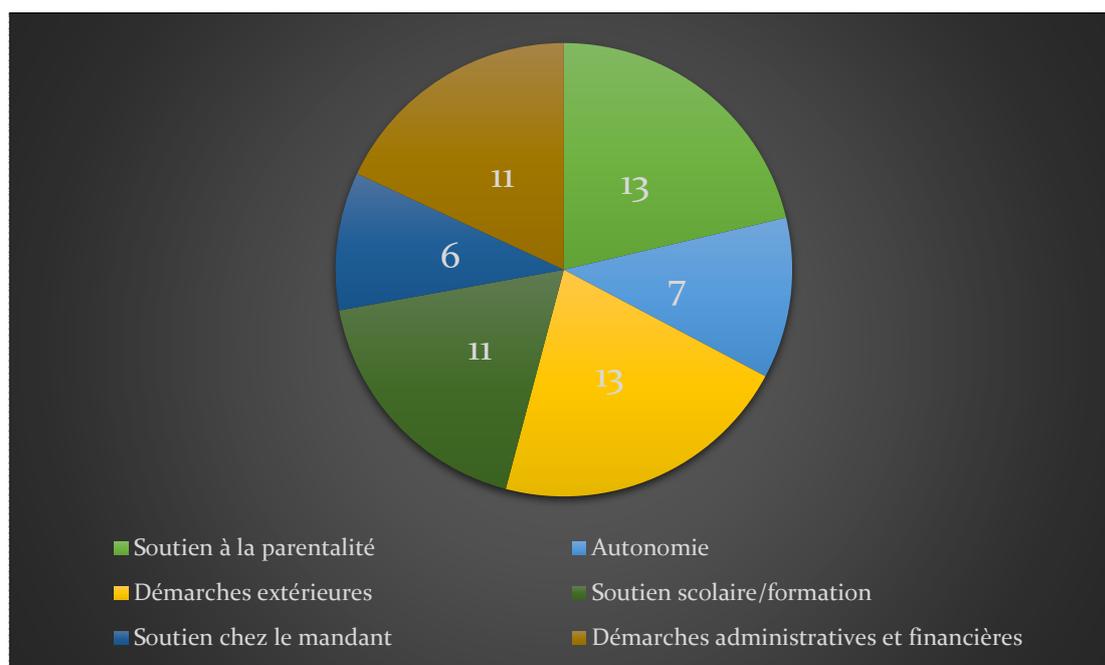
❖ Présentation globale du public bénéficiaire en 2019



Pour l'année 2019, nous observons que :

- 13 jeunes accompagnés étaient de genre masculin et 7 étaient de genre féminin
→ Comme pour l'année 2018, nous accompagnons plus de jeunes de genre masculin.
- 14 suivis concernent des jeunes mineurs et 6 suivis des majeurs.
→ Comme pour l'année 2018, les demandes correspondent plus à des accompagnements familiaux et donc à des jeunes mineurs. Pour les majeurs se sont des demandes axées autour de l'accompagnement du processus d'autonomisation.
- 7 des suivis ont une inscription à Phare et 13 ne sont pas inscrits à Phare mais rentrent dans les conditions.
→ Le statut de « handicapés » reste difficile ou impossible à assumer pour la majorité des personnes accompagnées et par conséquent cela semble complexe à proposer ou à imposer.

❖ Nature des demandes et domaines d'accompagnement



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

- **les suivis en famille** : 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 »** : 7 suivis correspondent à un accompagnement à l'autonomie.

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

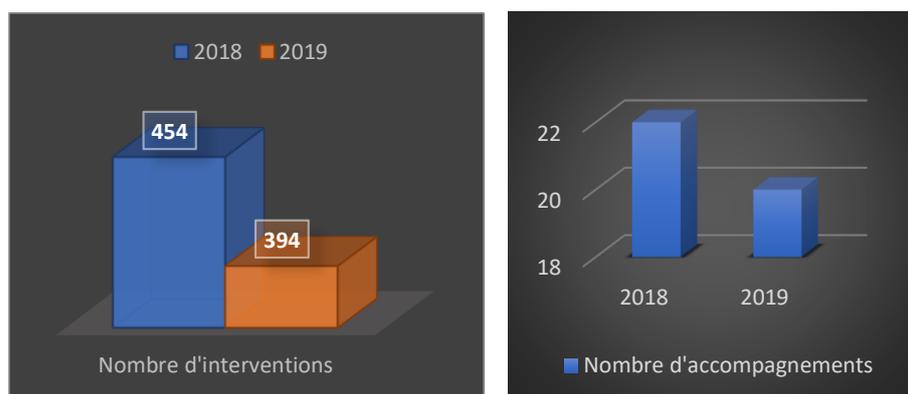
Pour la majorité des accompagnements la nature de la demande est multiple et concerne différents besoins. Le service se laisse la possibilité de jongler entre ces demandes pour répondre au mieux aux actualités des jeunes et des familles.

Concernant les suivis en famille, nous avons accompagné 13 familles/jeunes (contre 16 en 2018). 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 de longues années permettant un travail plus intense et continu.

Concernant les suivis de « mise en autonomie », nous avons accompagné 7 jeunes adultes dans différentes démarches contre 5 en 2018. Nous observons une augmentation de la demande de jeunes adultes très précarisés et psychologiquement malmenés. Certains des suivis sont des suivis de longue durée parfois depuis la création du service. Nous intervenons auprès du jeune notamment autour de démarches concrètes (recherche de logement, contact avec les administrations). Nous nous sommes cependant rendus compte cette année que ces jeunes adultes avaient parfois surtout besoin de se poser et de discuter simplement. Nous les rencontrons, alors, le plus souvent dans les locaux où nous créons un espace sécurisant.

NB : comme pour l'année 2018, nous observons que malgré notre modèle de co-intervention, nous intervenons plus souvent seul notamment lorsque les demandes concernent des démarches plus concrètes. Cela représente 14 dossiers en 2019, ce qui est donc la majorité des dossiers. Par ailleurs, pour 6 dossiers, nous continuons à favoriser un modèle où nous sommes deux ou trois intervenants. Ces accompagnements concernent 5 suivis en famille et 1 suivi de « mise en autonomie ». C'est souvent la « lourdeur » des situations qui obligent à une co-intervention permettant un relais thérapeutique. Par ailleurs nous sommes en réflexion quant à la modélisation de nos interventions. La co-intervention telle que nous l'avions imaginée reposait sur une intervention à 2. Cependant nous avons pu constater l'apport non négligeable des interventions à 3.

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



Le service Emergence a comptabilisé **394 interventions pour l'année 2019** contre **454 pour l'année 2018**. Ces interventions concernent les **20 suivis accompagnés** pendant l'année 2019 contre **22 en 2018**.

Nous observons une diminution tant au niveau du nombre d'interventions que des suivis. Nous avons plusieurs hypothèses pour expliquer cette diminution de 60 interventions. D'une part, le fonctionnement à trois travailleurs au lieu de quatre a une incidence sur les possibilités de répartition des dossiers. Il est plus complexe de varier les binômes et par conséquent, nous nous retrouvons avec trop de dossiers par personne en fonction de notre temps de travail. Dès lors, il était plus difficile de proposer plus de disponibilités aux personnes accompagnées. Cela a pu mettre l'équipe dans un inconfort professionnel. D'autre part, grâce au nouveau système de comptage, nous prenons le parti de favoriser la qualité des interventions pour des suivis déjà ouverts que la multiplication de nouveaux accompagnements. Ainsi, nous privilégions un accompagnement plus soutenu pour certains dossiers qui le nécessitent.

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

1. Réécriture du projet de service et affinement du modèle d'intervention

Nous précisons les démarches de réécriture au point V. Nous pouvons introduire le fait que suite au déménagement, nous avons dû refaire une demande d'agrément et renvoyer certains documents dont le projet de service. Nous en avons donc profité pour en actualiser certains points. Par conséquent, cet exercice de réécriture a permis fin d'année 2019, d'affiner notre modèle d'intervention.

2. Difficultés rencontrées pendant l'année 2019

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

A la différence des autres années, nous avons remarqué pour l'année 2019, que les familles et les jeunes ont moins participé financièrement aux frais d'accompagnement. Finalement, sur les 19 suivis de 2019, seulement 3 suivis étaient réguliers dans le versement des contributions. Le reste des suivis a versé, parfois, occasionnellement ou parfois pas du tout. Nous avons conscience que ces sommes reçues ne sont pas nécessaires pour le fonctionnement du service. Cependant, le paiement de ces contributions financières remplit, d'une certaine manière, une fonction d'augmentation de la participation des familles/jeunes à l'accompagnement proposé. En effet, l'hypothèse posée est que les personnes accompagnées vont plus se mobiliser dans l'accompagnement si elles « paient » pour un service. C'est pourquoi, nous demandons une régularisation de ces contributions financières au moins une fois dans l'année. Mais, malgré ces rappels, les familles/jeunes ne versent pas les sommes demandées.

Nous pouvons rajouter que notre philosophie d'intervention ne favorise pas l'insistance du paiement de ces contributions financières. En effet, tous les membres de l'équipe éprouvent des difficultés à demander le paiement de ces contributions financières là où les familles sont souvent très précarisées. Nous craignons parfois que les familles/jeunes soient freinés par le paiement de l'offre du service. Dès lors, nous devons admettre que nous n'insistons pas particulièrement pour la régularisation de ces paiements.

b. **Changement d'équipe et de fonctionnement interne**

Ce point est également largement précisé au point V. du rapport d'activité. Nous pouvons ajouter que le nouveau projet de service a insisté sur le changement de fonctionnement d'équipe puisque nous ne sommes maintenant plus que trois travailleurs. Le départ de M. Philippe DEFOSSEZ a changé la dynamique d'équipe même s'il reste présent de temps en temps en tant que Directeur de la Chapelle de Bourgogne.

c. **Précarisation et parcours du combattant pour les « jeunes adultes »**

Nous avons comme mission, l'accompagnement des jeunes majeurs dans des parcours « d'autonomie ». Comme chaque année depuis la création du service, nous mettons en lumière la difficulté pour les jeunes majeurs de s'insérer avec facilité dans la société. Très rapidement dans ce type de suivi, nous sommes contraints d'activer une

collaboration avec des partenaires tellement la tâche peut être ardue. En effet, nous rencontrons des jeunes de plus en plus précarisés et esseulés complètement perdus face aux démarches administratives à effectuer pour régulariser leurs situations. Le service Emergence, au vu de sa taille et de ses normes d'encadrement, se retrouve alors en difficulté pour pouvoir accompagner le jeune dans sa globalité. Même si cette démarche de recherche de réseau est importante, nous avons parfois le sentiment que cela démultiplie le nombre d'intervenants auprès de ces jeunes. Cela peut être complexe pour eux de cerner quels services s'occupent de quelles problématiques. Face à ces nombreuses sollicitations du CPAS, de la mutuelle, d'ACTIRIS, etc., les jeunes peuvent alors décrocher complètement et finalement, ne plus faire appel à personne.

Pendant l'année 2019, nous avons entamé seulement 2 suivis de jeunes majeurs mais qui s'apparentaient plus à un accompagnement autour de la scolarité et de la formation. Les autres suivis de jeunes adultes sont des suivis de longue durée qui durent depuis au minimum 3 ans. Au regard de ces données, nous remarquons que l'accompagnement des jeunes adultes ne peut se construire que dans une temporalité longue et patiente. Ce premier critère semble indispensable car il est nécessaire que le service puisse naviguer paisiblement avec le jeune et sa réalité tellement mouvante. Le service fait de nombreux « allers-retours » avec les jeunes adultes qui craignent souvent de concrétiser des démarches d'appartement ou de formation. Nous devons dès lors rester « à côté » et les accompagner dans leurs hésitations existentielles qui parfois se traduisent par une inertie très longue.

Notre société semble de moins en moins capable d'intégrer les individus qu'elle fragilise. Nous avons le sentiment que les structures manquent, que les démarches administratives se complexifient, que le logement est inaccessible, que la formation est de plus en plus exigeante (alors qu'ils sont souvent en errance scolaire depuis des années). Dès lors, il devient de plus en plus complexe d'accompagner ces jeunes et d'être porteur d'espoir tant le parcours s'apparente à celui d'un combattant qui s'en va en guerre. Nous sommes porteurs de ces réflexions depuis de nombreuses années. Chaque année, nous continuons de faire face à ce manque de moyens mis à la disposition des jeunes pour qu'ils puissent eux aussi construire posément leur trajectoire de vie. Par ailleurs, nous pouvons souligner la création de nouveaux projets visant l'inclusion des jeunes majeurs précarisés notamment via des projets de logements inclusifs.

d. Analyse des suivis de familles monoparentales

Le service Emergence accompagne de nombreuses familles monoparentales où seule la mère est présente totalement dans la gestion quotidienne des enfants. Le service Emergence est donc très fréquemment confronté à des systèmes familiaux très

précarisés et isolés. Nous avons pu observer que dans ce genre d'accompagnement nous pouvons établir une alliance plus forte avec le parent qu'avec l'enfant. Nous avons parfois eu le sentiment que les interventions autour des problématiques rencontrées par la mère devenaient prioritaires. Ainsi, pour certains suivis, nous avons dû nous réajuster afin de garantir un espace individuel aux jeunes accompagnés. L'explicitation de la demande de départ a permis de réadapter les accompagnements. Nous restons évidemment persuadés qu'il est indispensable que le parent « aille mieux » pour que l'enfant « aille mieux ». Notre orientation systémique va également dans ce sens. Cependant, nous devons parfois nous rappeler notre mandat de départ qui est l'accompagnement du jeune dans sa famille. Nous devons alors, par exemple, nous éloigner de la puissance maternelle pour recadrer nos interventions. L'utilisation du réseau est précieuse dans ces cas là puisqu'il permet un relais et une répartition des fonctions de chaque service.

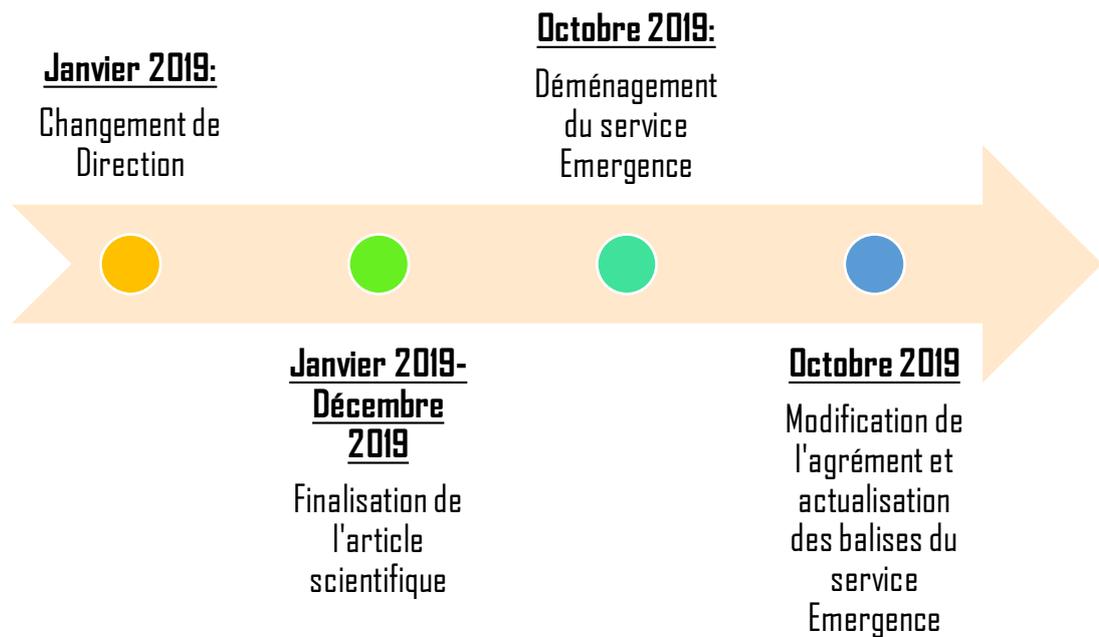
3. Importance de la supervision d'équipe et de formations extérieures

L'année 2019 a été ponctuée de moments de supervision d'équipe mensuelle avec M. Charles COULON. Ces moments permettent de poser notre réflexion et d'avoir un regard extérieur sur nos pratiques. La volonté de l'équipe cette année était d'axer plus spécifiquement la supervision autour des cas cliniques. En effet, les années précédentes, nous nous étions plus intéressés au fonctionnement organisationnel du service. L'équipe a émis le souhait d'utiliser ces moments uniquement autour de l'analyse des situations vécues lors des accompagnements. Ces moments formels restent indispensables pour « *penser notre pratique* » et rester dans un modèle « *d'équipe réfléchissante* ». Nous pouvons ainsi échanger autour de nos ressentis, de nos hypothèses et débattre lorsqu'il y a des désaccords. Par ailleurs, nous ne savons pas si nous continuons avec ce superviseur car l'équipe réfléchit à un autre modèle de formation continue autour de thématiques plus spécifiques et récurrentes.

Par ailleurs, cette année, seul Marc FLABAT a participé à une formation sur les systèmes familiaux violents. Mathilde AIT ISSAD a terminé son master en septembre 2018 et ne souhaitait pas s'insérer dans un nouveau processus de formation. Diong BAKOMBA est lui dans un processus de formation longue en hypnose et n'a pas souhaité participer à des journées de formation ponctuelles.

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

V. Faits marquants du service Emergence en 2019



1. Changement de Direction : janvier 2019

Le début 2019 a été marqué par une profonde modification dans l'organisation hiérarchique du service Emergence. En effet, comme précisé dans le bilan d'activité 2018, Philippe DEFOSSEZ a démissionné de ses fonctions de direction du service Emergence pour se consacrer exclusivement à la gestion du centre d'hébergement de la Chapelle de Bourgogne. Etant donné que le service Emergence fait partie de l'ASBL Chapelle de Bourgogne, Philippe DEFOSSEZ apparaît dans l'organigramme comme le responsable hiérarchique du service mais n'est plus garant de la gestion journalière. C'est Mathilde AIT ISSAD qui est en charge de la gestion journalière du service Emergence depuis janvier 2019.

L'équipe a choisi de maintenir la collaboration avec Philippe DEFOSSEZ en proposant une présence lors de certaines réunions d'équipe. En effet, l'équipe souhaitait continuer d'utiliser l'expertise de Philippe DEFOSSEZ tant au niveau clinique qu'organisationnelle. De plus, l'équipe croit fondamentalement en l'importance de conserver un regard extérieur sur ses pratiques. Ainsi, nous nous sommes mis d'accord sur le fait que Philippe pourrait participer à des réunions ponctuellement et sur demande. Philippe DEFOSSEZ continuerait d'être la personne référente pour toutes demandes administratives et financières.

Par ailleurs, Mathilde AIT ISSAD sera considérée comme la Directrice du service Emergence et donc responsable administrative et financière auprès des pouvoirs

subsidiants. Mathilde AIT ISSAD sera également garante de l'organisation des réunions et de la gestion du personnel ainsi que la principale personne de contact des différents partenaires.

Ce changement de Direction a été validé par le Conseil d'Administration et l'équipe.

L'équipe éducative a donc vécu un changement organisationnel important cette année, puisque l'équipe est passée de quatre travailleurs à trois travailleurs. Cela a suscité des adaptations dans la répartition des suivis mais également dans le fonctionnement concret (organisation des réunions, possibilité de co-intervention, répartition des tâches).

Ce changement a également permis d'affiner les lignes directrices dans la gestion de l'équipe et notamment des réunions. Nous avons remis en place des ordres du jour et insisté sur l'importance d'utiliser ces espaces de manière constructive et positive. En effet, l'équipe s'est engagée à s'installer ensemble et réintroduire plus de sujets cliniques là où parfois les thématiques organisationnelles prenaient plus de place.

2. Finalisation de l'article rédigé suite à la participation au Colloque de Lyon (janvier à décembre 2019)

Pour rappel, nous avons participé au Colloque de thérapie familiale de Lyon en mai 2018. A la suite de cette présentation, l'équipe a entrepris la réalisation d'un article scientifique intitulé « ***l'émergence d'un espace de danse dans la rencontre des systèmes - Ethique d'un service d'accompagnement ambulatoire à Bruxelles*** ».

L'année 2019 a été ponctuée de corrections, réécritures et modification de l'article. L'équipe a eu de nombreux contacts avec les personnes responsables de la diffusion de l'article afin que l'écrit respecte les normes d'écriture imposées. L'équipe a parfois été essouffée par cet exercice assez ardu pour des novices et a dû faire preuve de persévérance pour finaliser correctement cet article.

En termes d'apprentissage, nous pouvons noter que l'équipe, au travers de cet article, a conceptualisé des modèles d'accompagnement permettant ainsi d'affiner sa pratique professionnelle. La mise en mot de ces expériences professionnelles a permis de consolider la culture organisationnelle du service autour de points d'attention tels que l'acceptation globale de la personne, la flexibilité des positionnements des intervenants auprès des jeunes/familles ou encore la conscientisation nécessaire des enjeux découlant de la rencontre avec les systèmes.

Finally, at the end of 2019, we received the definitive version of the article drafted by the Emergency service, concluding a professional and personal experience rich in emotion and memories of the team.

3. Déménagement des locaux (octobre 2019)

As mentioned in the 2018 activity report, the Emergency service was concretizing relocation procedures. For reminder, in the previous activity report, we announced that the Board of Administration had accepted this procedure.

This idea of relocation stems from the fact that the service premises were located at Dieweg 73 in Uccle, within the center of the Chapelle de Bourgogne shelter. The shelter has been in the middle of renovation procedures for several years, including the office of the Director, the administrative office and the accounting office. Consequently, at the start of the major works, the different members of the staff concerned would have had to « move » in the offices occupied by the Emergency service, which were already shared with the teams of the psycho-social pole of the shelter. This increase in the number of workers did not seem to be propitious for the maintenance of a calm and quality work environment for the Emergency service staff and for the families accompanied.

In addition, the team had the feeling that sharing the premises with a shelter could « slow down » the young and families' follow-up with the Emergency service. Despite our clarifications, this could lead to confusion for the young and families who were afraid to start an accompaniment with Emergency, which could mean admission to a shelter.

Consequently, we started research in the commune of Uccle. In fact, during this period, most of the Emergency staff had a contract in the shelter of the Chapelle de Bourgogne. It was therefore primordial that the two sites remain geographically close. Very quickly, the Emergency service found an office located at 26 rue Gatti de Gamond in Uccle. We had very precise criteria, namely a short geographical distance, no work to be done, two closed and independent rooms, a kitchen. The chosen office met all these criteria and allowed the creation of a calm work space. We wanted premises that would allow families and young people to feel confident.

We chose to install ourselves completely before meeting the families in these new premises. The relocation and installation were stressful, as is often the case, with some periods of stress and anxiety. In parallel, this

semblé rapprocher l'équipe qui se mettait en œuvre dans un projet commun. Finalement, nous avons commencé à louer le bureau en octobre 2019 et avons commencé la première réunion d'équipe et les premiers entretiens en novembre 2019.

Ce changement de bureau a été une expérience enrichissante pour l'équipe. En effet, cette installation a suscité une répartition des tâches pour que le bureau soit prêt rapidement. La décoration a été choisie en collaboration lors de réunions d'équipe. Même si parfois il y a eu des sources de stress et de tensions, l'équipe du service est parvenue à créer un bel espace de travail autant pour les travailleurs que pour les jeunes et familles rencontrées.

4. Modification de l'agrément et actualisation des balises du service Emergence

En parallèle aux démarches d'installation, il a été nécessaire de réintroduire une nouvelle demande d'agrément suite aux changements de siège d'activité. Cette étape administrative a été l'occasion de revoir et réactualiser toute une série de documents servant de balise au service Emergence.

Ainsi, la Direction a retravaillé le modèle de convention, de projet individualisé d'accompagnement ainsi que le règlement d'Ordre Intérieur en suivant les directives du décret.

De plus, nous avons travaillé le projet de service. Au travers de cet arrêt nécessaire autour notamment de l'historique du service, des valeurs défendues ou encore des modalités d'accompagnement, l'équipe a pu mettre en lumière l'évolution et l'affinement positif de ses pratiques durant ces quelques années de fonctionnement. A titre d'exemple, le service a mis en lumière la difficulté de construire un PIA dès le début d'accompagnement. Ainsi, il apparaît dans le projet de service que le PIA sera co-construit après trois mois d'accompagnement afin de laisser une temporalité d'alliance et de connaissance réciproque suffisante. Nous avons souligné que le modèle de co-intervention continue d'être une balise indispensable pour que les travailleurs se sentent soutenus et puissent croiser leurs analyses de la situation. Il n'est pas toujours évident de mettre en place ce modèle depuis que l'équipe compte trois travailleurs et non quatre. L'équipe continue de se laisser la flexibilité de varier le modèle d'accompagnement tout en gardant à l'esprit l'importance d'être au moins deux responsables du suivi.

Cette nouvelle demande d'agrément a été clôturée fin d'année 2019 après l'envoi de ces différents documents. Une date d'inspection n'était dès lors pas encore fixée mais devait être organisée début de l'année 2020.

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 2019

Personnes accompagnées en 2019 et types de suivis	Collaboration avec le réseau
ND - Famille	Pas de travail en réseau
ML - Autonomie	CPAS - Mutuelle
DS - Famille	SSM Interligne – SAIE « Au K où – Cité Joyeuse » - Pédopsychiatre -SAJ
NB - Autonomie	CPAS – Mutuelle – centre de formation pour adulte
MS - Famille	SSM Interligne – Pédopsychiatre – SRG « Les Petits Sapins » - SAJ
AD - Famille	Pas de travail en réseau
JW-Famille	Enseignement secondaire spécialisé – Service d'accompagnement SISAHM
IK - Famille	Enseignement secondaire spécialisé – logopède – Service d'accompagnement SISAHM
CC - Autonomie	ACTIRIS – secteur de l'ISP
LL - Autonomie	ACTIRIS – CPAS (Anderlecht) – Service Mobile Bru star – ASBl l'Equipe au travers du Projet Trèfle (logement adapté pour jeunes en souffrance psychique) – Home Baudouin (centre d'hébergement pour personnes sans-abris adulte)
MS- famille	Pas de travail en réseau
MM- Autonomie	CPAS – Enseignement secondaire
AB - Famille	Enseignement primaire – logopède - SAJ
MP - Famille	Pas de travail en réseau
PM - Famille	Lycée thérapeutique « Aréa plus »
IE - Famille	« Care Manager » Brus star – Pédopsychiatre – CPMS – AMO – service d'aide sociale - SAJ
LE - Famille	Pas de travail en réseau
TR - Famille	Pédopsychiatre – Enseignement primaire spécialisé
DT - Autonomie	CPAS – ACTIRIS
EO- Famille	Enseignement primaire ordinaire – logopède – SAJ
Légende :	
SSM : Service de Santé Mentale	
SAIE : Service d'accompagnement et d'Intervention Educative (Aide à la Jeunesse)	
SRG : Services Résidentiels Généraux	
SAJ : Service d'Aide à la Jeunesse	
CPMS : centre psycho-médico-sociaux (présent dans les écoles)	

2. Analyse des données du tableau

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

Finalement, sur les 19 suivis en 2019, seulement 3 n'ont pas eu besoin de la mise en place d'un partenariat avec d'autres services. Nous pouvons émettre l'hypothèse que les situations qui ne nécessitent ou ne permettent pas un travail en réseau sont dues à la nature de la demande. En effet, ces 3 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 extérieures 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.

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. Au niveau de ces situations particulières, l'année 2019 a été ponctuée par de nombreuses réunions entre partenaires afin d'échanger nos analyses des situations. Emergence est souvent le service qui permet la coordination de ces rencontres.

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

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

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 2019, nous avons par exemple, entamer un accompagnement autour des difficultés relationnelles rencontrées dans le système familial. Par la suite, des démarches scolaires ont été

effectuées ainsi que des démarches sociales pour régulariser la situation administrative de la maison. A ce moment-là l'accompagnement sur les tensions intrafamiliales ont été mises au deuxième plan car pour la famille ce n'était pas la priorité. Pour un autre accompagnement de « mise en autonomie », la demande de départ était la recherche d'un logement. Finalement, le suivi s'est transformé en des « rituels de discussion ordinaire » car le jeune avait besoin à ce moment-là de se déposer et d'être rassuré. Au travers de ces exemples, 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 2019, 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 rendu 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 2019, le PIA se remplissait lors d'un entretien spécifique 3 mois après le premier entretien. 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. Ce fut le cas pour une situation en 2019 où nous avons, après 6 mois d'accompagnement, décidé de faire appel à un SAIE (service mandaté ambulatoire) en plus de notre accompagnement. Cette situation est le cas d'une famille que nous suivons depuis la création du service. Après évaluation du PIA du jeune en équipe, nous avons pris conscience qu'il avait besoin d'un encadrement plus intensifié. Nous avons donc émis l'hypothèse en équipe que nous pourrions utiliser le SAJ pour mettre en place un accompagnement mandaté de deux fois 6 mois afin de poser un regard « neuf » sur le jeune et ainsi répondre aux mieux à ses besoins. Cette proposition a ensuite été faite à la famille qui a marqué son accord et nous avons pu concrétiser cette démarche. Il est évident que nous ne prenons jamais de décisions sans intégrer la famille.

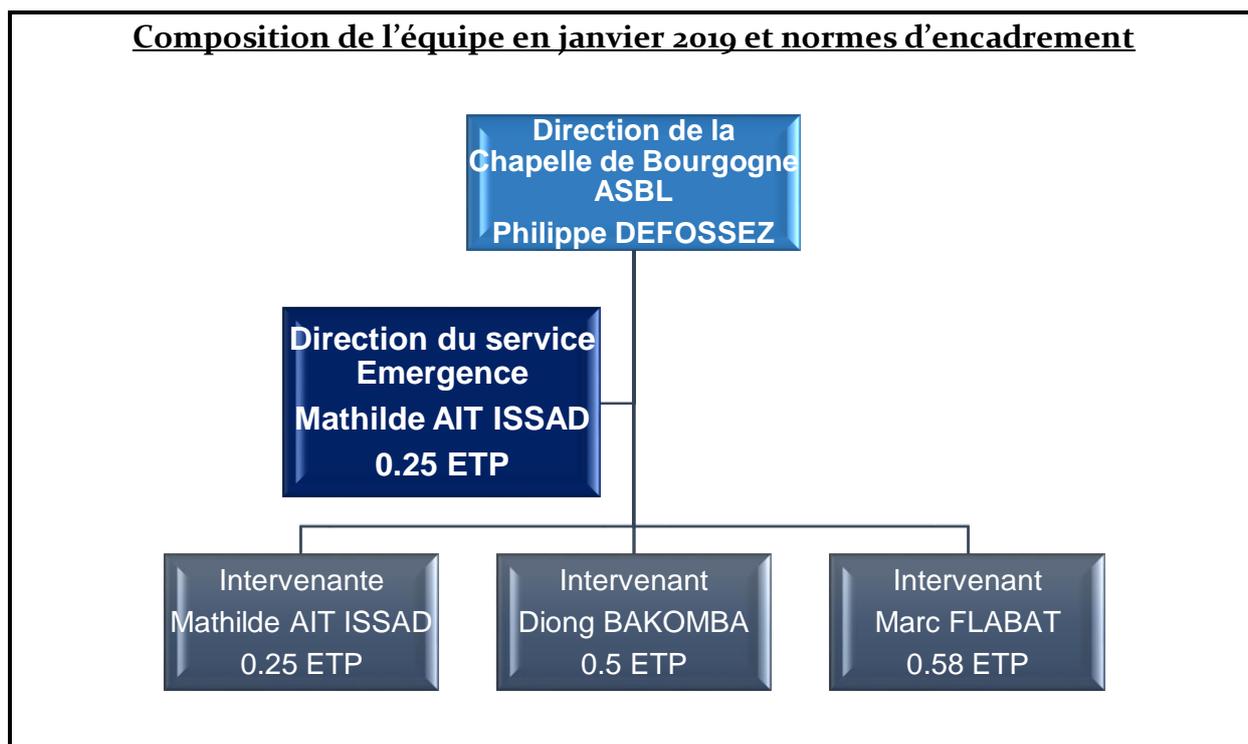
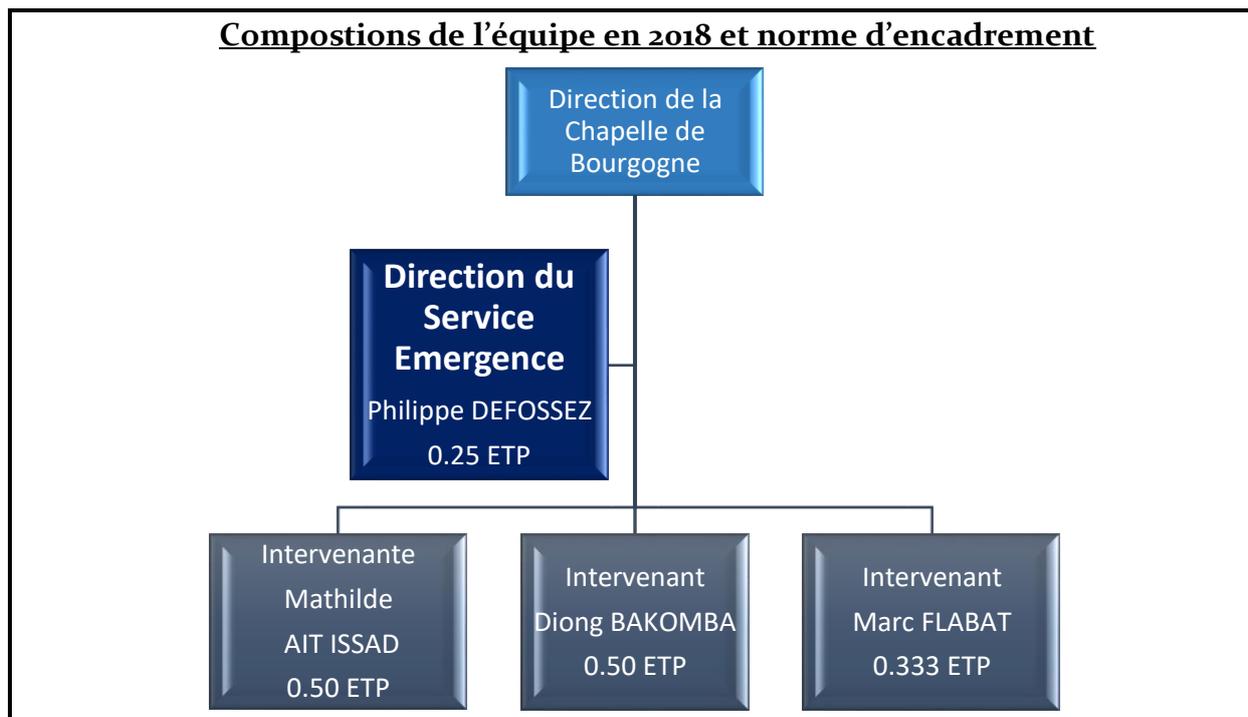
Le deuxième temps d'évaluation du PIA se met en place avec la famille lors d'un entretien. Nous reprenons le PIA et analysons l'évolution de la demande seulement sur différents critères (évolution des difficultés, des besoins, de la demande, actions effectuées, etc). Si nécessaire et en fonction de ce 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.

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

Comme approfondi dans le point V., l'année 2019 a été synonyme de changement de Direction et de transfert de normes d'encadrement à partir de janvier 2019.

Philippe DEFOSSEZ a démissionné de son poste de Direction. Cette fonction a été transférée à Mathilde AIT ISSAD. Par conséquent, Mathilde AIT ISSAD a transféré des normes d'encadrement à Marc FLABAT. Diong BAKOMBA a gardé le même contrat que l'année 2018.

1. Tableaux comparatifs année 2018-2019



2. Compléments d'informations

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

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

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

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

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

Suite à un contact avec Mme KAMALI, nous avons pu mieux comprendre les attentes des pouvoir subsidiant concernant le projet d'évaluation interne. Mme KAMALI nous a conseillé de réaliser un projet d'évaluation interne adapté à la taille de notre service. En effet, nous avons pu partager nos questionnements sur le processus de construction de ce projet au regard de nos temps de travail assez limités. Cet échange fut constructif puisqu'il nous a permis de dégager des thématiques plus claires que nous souhaitons évaluer dans le projet.

Nous exposons ici les prémices de notre réflexion. Nous n'avons pas encore modélisé le projet ni défini un calendrier concret. Nous sommes dans une période d'exploration. Il est à noter que cette première étape est exclusivement construite en équipe avec la participation de tous les travailleurs.

❖ Diagnostic et choix de la thématique

Nous avons décidé de travailler autour de la thématique de la **pluri-interventions**. Nous souhaitons depuis plusieurs années nous arrêter sur cette thématique qui est centrale dans le modèle du service. Pour chaque dossier, nous désignons un duo d'intervenants qui accompagnera le jeune ou la famille. Avec l'expérience, nous nous rendons compte que ce modèle est fluctuant et mouvant en fonction des besoins des familles/jeunes ou encore des sensibilités des intervenants. Ce modèle nécessite également un travail de confiance entre les travailleurs qui doivent être capables de réajustement. Les niveaux sont donc multiples. Nous remettons fréquemment ce modèle en question sur son utilisation concrète et sur les apports ou les dérives qui

peuvent en découler. Nous n'avons d'ailleurs jamais évalué ce modèle avec les jeunes et les familles. Nous sommes donc curieux de savoir ce que peuvent penser les personnes accompagnées de ce dispositif.

❖ Cohérence avec les 6 critères du décret

1. **Prise en compte de l'avis de la personne**

→ La thématique choisie pourra être évaluée par les personnes accompagnées. Ce modèle pourra alors être affiné, modifié et ajusté en fonction des remarques faites par les jeunes et familles (nous imaginons cela sous forme d'un questionnaire).

2. **Développement de pratique innovante**

→ L'évaluation permettra d'avoir des données claires sur le modèle d'intervention que le service met en place. Ce sera également l'occasion de susciter la créativité de tous les membres de l'équipe.

3. **Les collaborations avec les ASBL**

→ Une partie de l'évaluation sera axée sur la rencontre avec les acteurs sociaux afin d'échanger sur les pratiques d'interventions. Nous pourrions ainsi nous en inspirer et ouvrir nos champs de réflexion.

4. **La concordance entre le public visé et le public pris en charge**

→ L'évaluation permettra de mettre en lumière, et notamment suite à l'analyse des remarques des personnes accompagnées, si ce modèle est adapté à notre public cible. Nous croyons fondamentalement à ce modèle mais il pourra peut-être s'avérer inadéquat pour certains profils de jeunes.

5. **La cohérence entre le fonctionnement, les missions et pratiques du centre**

→ La thématique choisie est au cœur de nos pratiques quotidiennes d'accompagnement et est présente depuis la création du service.

6. **L'ouverture du service sur son environnement**

→ L'exploration d'autres pratiques et organisations des accompagnements permettra d'améliorer la qualité de notre modèle et de l'adapter si nécessaire. Dans la continuité du critère 3, la collaboration avec nos partenaires sera enrichissante dans cette réflexion.

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

En termes de perspectives, le changement de Direction et la diminution du nombre de travailleurs ont bouleversé nos repères. Nous souhaitons renforcer la dynamique et le nouveau fonctionnement d'équipe. Nous continuons à nous installer dans nos nouveaux locaux. Nous construisons petit à petit un espace de travail le plus serein possible pour les personnes accompagnées et les travailleurs.

De plus, nous envisageons d'organiser une crémaillère avec les membres du Conseil d'Administration et les professionnels de la Chapelle de Bourgogne. Nous pourrions ainsi faire découvrir notre environnement de travail. Cela permettra également de renforcer le lien avec les équipes d'hébergement de la Chapelle de Bourgogne.

L'année 2020 sera également synonyme de finalisation de la nouvelle demande d'agrément entamée fin d'année 2019. Une rencontre avec l'inspecteur est organisée début du mois de janvier dans nos nouveaux locaux. Cette rencontre permettra l'évaluation de la conformité de nos locaux au regard des missions du service d'accompagnement. Suite à cette rencontre, nous pourrions alors bénéficier de notre nouvel agrément.

Pour l'année 2020, nous allons également continuer notre processus de réflexion autour du projet d'évaluation interne. Nous nous mettrons en mouvement afin de concrétiser notre modèle d'évaluation. Nous devons alors mettre en place un calendrier et les modalités d'évaluation. Cet exercice se fera en équipe et permettra la conceptualisation de nos pratiques.

Enfin, nous entamerons des recherches pour un nouveau superviseur ou d'une formation continue spécifique. En effet, l'équipe a émis le souhait de s'orienter plutôt vers des recherches de formations d'équipe autour de thématiques précises telles que la « *thérapie narrative dans la gestion des traumatismes* » ou encore « *l'accompagnement des systèmes violents* ». Nous devons donc faire un choix entre une supervision d'équipe avec un superviseur extérieur ou un modèle de formation plus continue. Nous continuons d'explorer différentes pistes afin de trouver le dispositif réflexif le plus adapté à l'équipe.

Nous vous remercions pour l'attention portée à ce bilan d'activité 2019.

Mathilde AIT ISSAD

Directrice du service d'accompagnement

Marc FLABAT

Intervenant

Diong BAKOMBA

Intervenant