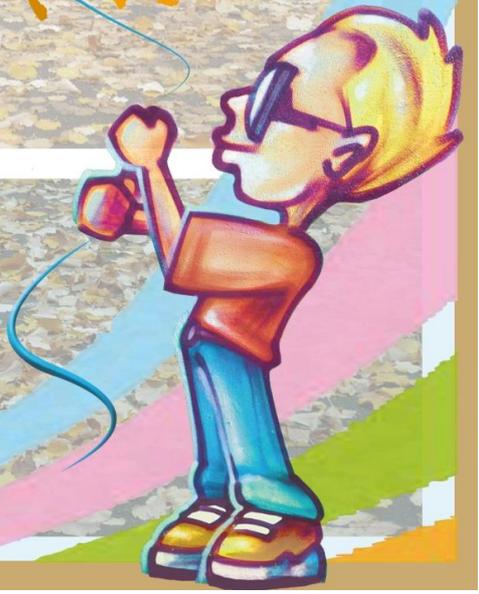
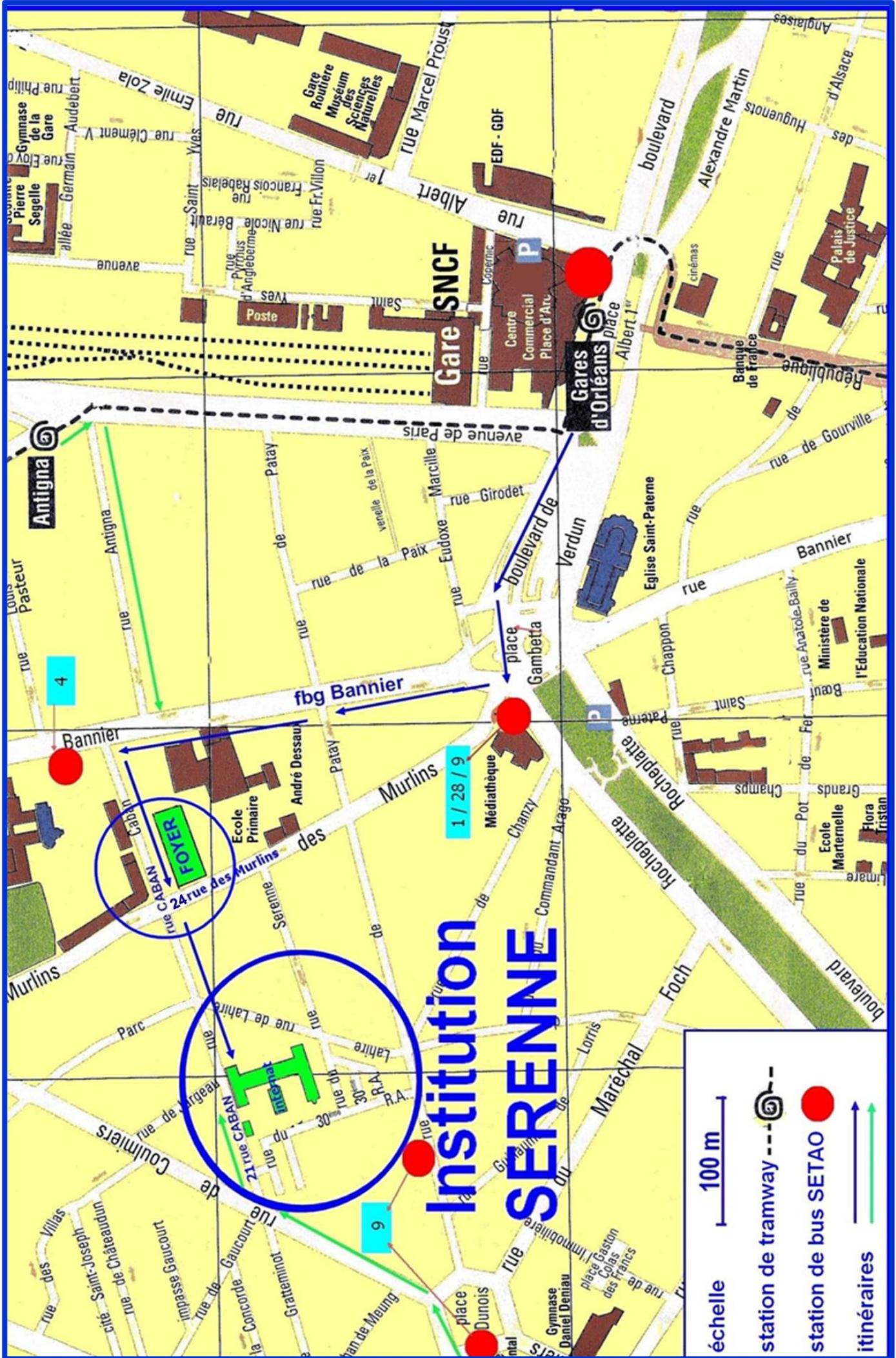


# Projet d'établissement





**échelle** 100 m

station de tramway ---

station de bus SETAO ●

itinéraires

↑ (blue arrow)  
↑ (green arrow)



# **Institution Serenne**

## **Projet d'établissement**

### **2012-2016**

Mise à jour 2015

21 rue Caban  
BP 615  
45016 ORLEANS CEDEX 1

Tel : 02.38.53.36.17

Fax : 02.38.54.23.82

Mail : [contact@fondation-serenne.fr](mailto:contact@fondation-serenne.fr)

Site : [www.fondation-serenne.fr](http://www.fondation-serenne.fr)

« Bernard a été élevé à l'institution Serenne d'Orléans, un orphelinat situé dans le quartier Dunois. Il a mis des années à se trouver. A présent, il sait qui il est : un Claude François inimitable. .... » - Extrait du livre « Podium » de Yann MOIX – édition Grasset.

« En 1956, j'ai été placé à l'orphelinat Serenne. Je sortais d'un établissement tenu par un prêtre où j'avais vécu des épreuves très pénibles à vivre et difficiles à oublier. Depuis, grâce à ce que j'ai appris à Serenne, je me suis installé dans la vie, j'ai toujours travaillé et je suis élu au Conseil municipal de Saint Ay en qualité de délégué aux sports, et délégué à l'action jeunesse depuis juin 1995. » - Témoignage de M. Raymond DOUARE

« A l'institution Serenne, j'ai eu la chance d'aller à l'école, d'apprendre le français, j'ai ainsi pu obtenir un BAC PRO. Avec les sorties et le mode de vie du foyer, j'ai appris la culture française. Ces 6 ans dans l'institution m'ont permis d'avoir ma vie aujourd'hui (travail, logement...). » - Témoignage de Don Hua WU, d'origine chinoise, arrivée seule en France en 2006 sans statut et ne sachant pas parler français.

La Fondation Serenne a toujours eu à cœur d'offrir un accueil à dimension humaine aux enfants dont l'histoire familiale les a conduits vers le soutien éducatif de l'aide sociale à l'enfance.

Serenne reçoit, protège, éduque, accompagne, encourage les jeunes qui lui sont confiés. Tous ont vécu une histoire qui nécessite une séparation familiale temporaire. C'est de la chaleur et de l'attention offerte à chacun d'entre eux que naît le travail éducatif.

La Fondation Serenne exerce cette mission au sein d'un établissement situé au cœur de la ville d'Orléans et géré par celle-ci. Les enfants et jeunes accueillis sont naturellement associés aux manifestations Orléanaises.

Les professionnels mènent pour chacun d'entre eux des actions réfléchies aussi bien sur le plan éducatif que dans les prestations générales répondant aux besoins quotidiens.

Sous l'égide de la commission administrative, une réflexion de plusieurs mois avec l'ensemble des intervenants de l'institution Serenne amène aujourd'hui à ce nouveau projet d'établissement.

Dans le respect des droits de l'enfant, ce projet est totalement orienté vers l'intérêt de chacun.

Orléans, le 17 avril 2012

Isabelle BARANGER



Présidente de la Fondation Serenne  
Conseillère municipale déléguée du Maire  
Vice présidente de l'agglomération orléanaise

## AVANT-PROPOS

Ce projet tire sa valeur réglementaire de la loi du 2 janvier 2002 qui précise (article L 311-8) :

« Pour chaque établissement ou service social ou médico-social, il est élaboré un projet d'établissement qui définit ses objectifs, notamment en matière de coordination, de coopération et d'évaluation des activités et de la qualité des prestations, ainsi que des modalités d'organisation et de fonctionnement. Ce projet est établi pour une durée maximale de cinq ans après consultation du conseil de la vie sociale ou, le cas échéant, après mise en œuvre d'une autre forme de participation. »

Cette obligation vient rencontrer le besoin que ressent l'institution Serenne, d'unifier l'ensemble des évolutions successives de ses pratiques au regard :

- des attentes des prescripteurs,
- des dernières évaluations des problématiques des usagers,
- de la mise en œuvre de nouvelles méthodologies de travail.

Ce projet constitue :

- une référence interne pour les salariés du service
- un outil de communication externe en direction de toutes les parties intéressées par le service rendu : organismes de contrôle, prescripteurs, partenaires...

Il sera suivi d'un dossier technique qui développera et actualisera régulièrement les références de l'action et les procédures majeures, dans la logique de la « démarche qualité ».

# **I. LES MISSIONS DE L'ETABLISSEMENT**

La fondation Serenne a pour mission d'accueillir des mineur(e)s de 4 à 18 ans, garçons ou filles, ainsi que des majeur(e)s de 18 à 21 ans. Il s'agit à la fois d'un hébergement et d'une prise en charge éducative. La scolarité et les formations professionnelles sont assurées à l'extérieur de l'établissement.

## **A. Les textes réglementaires**

L'article 375 et suivant du code civil, relatif à l'enfance en danger, permet de mettre en œuvre des mesures dites d'assistance éducative pour « *les mineurs (...) dont la santé, la sécurité, la moralité ou l'éducation sont compromises* ».

Le livre III du code de l'action sociale et des familles, dans les articles 311 et suivants, définit l'action sociale et médico-sociale mise en œuvre par les établissements et services.

La loi de 1975 sur les institutions sociales et médico-sociales fixe les modes de financement et les agréments. Elle permet de dessiner le paysage social.

La loi du 6 juin 1984 relative aux droits des familles clarifie leur lien avec les services de l'enfance et définit le statut des pupilles de l'Etat.

La loi du 6 janvier 1986 dite loi particulière portant répartition des compétences en matière sanitaire et sociale dans le prolongement des textes généraux de la décentralisation.

La loi du 30 décembre 1996 relative au maintien des liens entre frères et sœurs.

La loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale fixe également de nouvelles règles relatives aux droits des personnes, qui bénéficient aux usagers accueillis en établissement et à leurs parents.

Le décret du 25 mars 2004 relatif au conseil de la vie sociale définit l'obligation de participation des usagers.

La loi du 5 mars 2007 réformant la protection de l'enfance, vise à faire de la prévention l'un des axes majeurs du dispositif, à réorganiser les procédures de signalement et l'articulation entre la protection administrative et la protection judiciaire, ainsi que diversifier les modes de prise en charge des usagers.

## **B. Les missions de l'institution Serenne**

### **1. La mission et les réflexions**

La mission première de l'institution Serenne est d'assurer la protection et la sécurité de l'utilisateur.

La mission générale de protection des mineurs accueillis se décline par :

- l'accueil
- l'observation
- l'accompagnement éducatif
- le soutien scolaire
- les suivis médicaux
- l'apport psychologique

Les personnels éducatifs ont pour mission d'amener chaque jeune au travers de la vie quotidienne, du suivi scolaire, des entretiens et des activités à acquérir et assumer une autonomie, à comprendre et à respecter les règles de vie, ceci afin de lui permettre d'avancer peu à peu dans sa construction et son intégration dans la vie active.

## **2. Les actions en direction des parents du mineur**

- maintien des liens et (ré)aménagement de la relation avec le mineur, en tenant compte de la nouvelle situation,
- mobilisation et implication des parents dans la prise en charge réalisée,
- travail en partenariat avec l'ASE (Aide Sociale à l'Enfance) dans le cadre du droit des familles.

Pour l'institution, l'implication de la famille dans le projet personnalisé facilitera la mise en œuvre du projet de son enfant. Il est nécessaire que la famille soit mobilisée et impliquée dans le projet personnalisé de son enfant afin que le jeune puisse être acteur et s'approprier ce projet.

## **3. Les actions en direction des usagers**

- Accompagnement à la compréhension des motifs de placement, de sa situation et de celle de ses parents,
- Accompagnement à l'expression de son ressenti et son vécu de la situation ou de l'événement,
- Accompagnement au maintien des liens et (ré) aménagement de la relation avec ses parents en tenant compte de la nouvelle situation,
- Maintien de la continuité de la prise en charge globale,
- Education autour de l'apprentissage de la vie sociale.

## **4. Les prestations de service**

### *a) L'offre de prestations hôtelières :*

- Une offre d'hébergement prenant en compte les caractéristiques propres à chaque usager,
- Une offre de restauration adaptée aux besoins des usagers et à leurs habitudes contemporaines de restauration,
- Une offre d'entretien du linge permettant toute garantie sanitaire.

### *b) L'accompagnement personnalisé du mineur dans les parcours scolaires et professionnels :*

- Proposition d'une réponse et d'un suivi scolaire ou professionnel adaptés aux besoins du mineur,
- Accompagnement du mineur à l'évolution ou à la modification de son rapport à l'institution scolaire et plus largement au savoir,
- Aide aux devoirs et soutien scolaire appropriés aux besoins du jeune.

### *c) La mise en place d'activités ludiques, de loisirs adaptés à l'âge et aux compétences individuelles :*

- Activités favorisant l'expression du mineur quel que soit ce mode d'expression,
- Activités distrayantes, sportives et culturelles,
- Activités et fêtes collectives ponctuant les événements dans l'année.

d) La sécurité physique et psychique de l'usager :

- Un cadre de vie sécurisant lié aux dispositifs existants de sécurité (alarmes incendies / issues de secours / exercices incendie / respect des normes de sécurité / personnels qualifiés / véhicules adaptés / règles d'hygiène...),
- Un cadre de vie caractérisé par l'existence de règles structurelles visant à garantir la sécurité psychique des usagers,
- L'accès à des soins,
- Un encadrement assuré par du personnel formé.

## II. L'IDENTITE DE LA FONDATION ET SES VALEURS

### A. Statuts et création de la fondation Serenne

La fondation est créée en 1890. Par son legs, Gabriel François SERENNE, entrepreneur en bâtiments, désigne la ville d'Orléans comme son légataire universel et dans ses volontés demande que soit créé un orphelinat.



Les statuts d'origine de la fondation définissent les activités de l'établissement  
« pour recueillir les jeunes garçons pauvres privés de leurs père et mère ou au moins de l'un d'eux... ».

La fondation Serenne a pour but la protection des jeunes en difficulté sociale par :

- l'humanisation de l'accueil ;
- l'intégration de la dynamique sociale ;
- le développement des idées de citoyenneté ;
- l'accès à la formation et à la culture ;
- la neutralité dans la laïcité.

L'activité de l'institution Serenne, Maison d'Enfants à Caractère Social, est représentative de l'existence même de la fondation Serenne.

L'institution Serenne est une Maison d'Enfants à Caractère Social. Selon le répertoire FINESS, les Maison d'Enfants à Caractère Social sont des « *établissements qui accueillent pour des séjours à durée variable les usagers et les adolescents dont les familles se trouvent en difficulté momentanée ou durable et ne peuvent, seule ou avec le recours de proche, assumer la charge et l'éducation de leur enfant.* »

Depuis son ouverture, la fondation Serenne est gérée par une commission administrative dont le président est désigné par la ville d'Orléans. Le souhait de M. SERENNE sera concrétisé au moyen de trois décrets et d'un avis du Conseil d'Etat :

- Le décret du 22 juillet 1885 autorise le maire d'Orléans à accepter le legs universel fait à cette ville par M. Serenne, à charge de fonder un orphelinat.
- Par décret du 10 mai 1890, l'orphelinat Serenne est reconnu d'utilité publique. Les statuts de l'œuvre sont approuvés et annexés.
- Le décret du 9 avril 1891 précise : l'établissement municipal portera le nom d'orphelinat Serenne.
- L'avis du Conseil d'Etat, du 5 août 1891 constate l'existence d'une personnalité civile de l'œuvre.

Aujourd'hui, la fondation Serenne travaille à la refonte de ses statuts en liaison avec le Ministère de l'Intérieur. La commission administrative deviendra un conseil composé de 12 membres dont :

- 4 membres représentant la ville d'Orléans, au titre du collège des fondateurs ;
- 1 membre au titre du collège des membres de droit ;
- 5 membres au titre du collège des personnalités qualifiées ;
- 2 membres au titre du collège des « amis » de la fondation Serenne.

## **B. L'identité de l'institution Serenne**

L'évolution de l'institution Serenne est influencée par les lois qui régissent le secteur social et plus principalement celui de la protection de l'enfance.

En 1995, l'écriture du projet pédagogique lance les bases de la réflexion éducative.

En 1999, le projet pédagogique devient projet d'établissement dans lequel est abordé le fonctionnement de l'institution et les orientations de l'éducation spécialisée.

En 2006, publication du projet d'établissement et du livret d'accueil institués par la loi 2002-2. Parallèlement, sont mis en place les documents individuels de prise en charge, les contrats de séjour et les projets personnalisés.

En 2015, mise à jour de son projet d'établissement en cours suite à la fermeture en 2014 de son établissement d'accueil des usagers sous contrat jeunes majeurs.

Depuis le projet de 1995, la prise en charge éducative a évolué vers une approche orientée par des actions individuelles dans lesquelles l'utilisateur est au cœur du dispositif. Cette volonté d'approche personnalisée a été marquée par la professionnalisation des personnels éducatifs et une transformation des moyens mis à leur disposition. Les rôles et les statuts de l'ensemble des personnels ont été clarifiés par des référentiels métiers en 2009.

### **III. GEOGRAPHIE ET ARCHITECTURE**

#### **A. La situation géographique**

L'institution Serenne comprend un grand bâtiment :

- Un internat (Maison d'Enfants à Caractère Social) au 21 rue Caban - 45000 ORLEANS

Situés en zone urbaine, à proximité du centre ville, ils permettent un accès facile à tous les lieux indispensables.

Grâce à un large réseau de bus et de tram, proximité des gares routières et SNCF, les trajets vers les lieux de scolarité, de travail, de formations, de lieux de vie sont aisés.

L'institution Serenne bénéficie d'une situation idéale, au cœur d'une agglomération très bien dotée en écoles maternelles, primaires, collèges, lycées et centres de formation.

Cette place centrale permet aux usagers de se développer au contact de la ville, et au fur et à mesure de leur autonomie, de pouvoir se rendre, accompagnés ou seuls, dans tous les lieux de proximité :

- Ecoles, collèges, lycées, centres de formation,
- Salles de sport, piscine, patinoire,
- Médiathèque, cinémas, salles de spectacle,
- Lieux de cultes, associations diverses,
- Pôle emploi, mission locale, administrations,
- Tribunal, commissariat,
- Commerces, services,
- Médecins, spécialistes, hôpital.

Ainsi, la situation géographique de l'institution Serenne favorise, dès la petite enfance, ce qui est un des éléments essentiels du projet d'établissement : ***l'acquisition de l'autonomie et l'accession à une vie sociale ouverte.***

***L'institution participe activement à la vie de quartier (vide greniers / fête des voisins / prêt de salles au comité de quartier / relations de convivialité...).***

#### **B. L'architecture**

La fondation Serenne a toujours eu à cœur d'entretenir et de rénover ses magnifiques bâtiments, fin XIX<sup>e</sup>, afin qu'ils évoluent avec le public accueilli et qu'ils s'adaptent aux nouvelles contraintes de la société moderne.

La maison d'enfants abrite cinq groupes distincts.

Chaque groupe de vie se compose de :

- chambres
- sanitaires communs et/ou individuels
- cuisine / salle à manger
- salle télévision / jeux vidéo / salles d'activités
- bureau des éducateurs

Les usagers ont accès à des espaces communs :

- salles à manger
- salle d'étude / salle informatique
- bibliothèque
- salles d'activités
- salle de sport
- discothèque
- grande cour (terrain de basket, volley, foot, bancs, etc...)
- petite cour (potager)
- infirmerie



**Salle polyvalente petits**

Des espaces professionnels destinés aux acteurs de l'institution :

- accueil / secrétariat
- bureaux de direction
- bureaux des chefs de service éducatif
- services administratifs
- bureau des surveillants
- salles de réunions
- cuisine centrale
- laverie
- lingerie
- atelier
  
- salle du personnel
- local CE
- réserves
- archives
- chaufferies
- garages

#### **IV. LE PUBLIC ACCUEILLI**

##### **A. Capacités d'accueil**

- 70 usagers, garçons et filles, âgés de 4 à 18 ans au sein de la M.E.C.S., 21 rue Caban à Orléans ;
- Possibilité d'accueil de tout ou partie de la fratrie

##### **B. Modalités d'accueil**

Les jeunes accueillis sont confiés à l'institution exclusivement par les services de l'aide sociale à l'enfance au titre de :

- mineurs en Accueil Provisoire (article L-222-5 du code de la famille et de l'action sociale),
- mineurs confiés à l'ASE en Assistance Educative (article 375 et suivants du code civil), et par Ordonnance de Placement Provisoire du procureur de la République ou du juge des enfants,
- mineurs sous Tutelle d'Etat,

##### **C. Les motifs de l'accueil**

L'institution accueille des usagers pour lesquels une séparation momentanée ou durable avec leur milieu familial a été décidée ou proposée en raison :

- de la situation de risque ou de danger moral ou physique dans laquelle ils se trouvent,
- des difficultés ou des troubles présentés par l'enfant ou le jeune,

- de l'existence d'un dysfonctionnement familial susceptible d'aggraver ces difficultés,
- de l'absence de famille.

Plusieurs éléments de leur situation personnelle ont pu se répercuter sur leur capacité à se protéger, à effectuer des choix, à identifier leur intérêt, leur souhait :

- image de soi dévalorisée,
- perte de repères, absence de modèle éducatif,
- inscription dans des logiques de marginalisation ou de délinquance, alimentant des logiques de satisfaction des besoins dans l'immédiateté.

Compte tenu des trajectoires institutionnelles, les enjeux particuliers des usagers accueillis se caractérisent par :

- une succession de ruptures,
- la répétition des mesures de placement, des situations de placement inscrit dans la durée,
- des modes de prise en charge et de réponses éducatives sensiblement différentes.

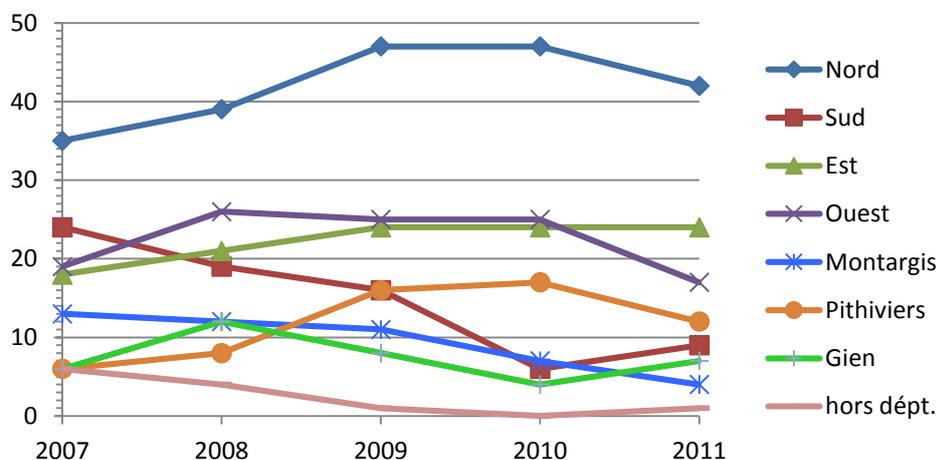
### **D. Origines géographiques**

A la demande du conseil général du Loiret, l'institution Serenne accueille en priorité des jeunes rattachés à ce département.

Globalement, les placements viennent des UTS de proximité : Orléans / La Source / Meung-sur-Loire / Jargeau représentent 77% des accueils à Serenne sur les 5 dernières années.

Cette proportion est en augmentation au fil des ans (on passe de 76 à 80% entre 2007 et 2011).

A titre indicatif, environ 45% des jeunes confiés par l'UTS Nord sont en situation de mineurs isolés (ce constat est important car notre prise en charge pour ces jeunes doit être adaptée : démarches en préfecture, apprentissage de la langue française, scolarisation, phénomènes de clans au sein des groupes de vie, relations avec la famille souvent inexistantes...).



## **E. Les objectifs de la prise en charge**

Les enfants sont admis soit à la suite de dysfonctionnement familial soit en fonction de difficultés passagères.

Le motif du placement est connu et rappelé lors de la visite d'admission et sera la base de la prise en charge éducative.

L'institution Serenne s'est donnée comme but la conception, l'application et l'évaluation de tous les moyens afin qu'enfants et adolescents accueillis puissent s'épanouir, retrouver confiance, développer leur personnalité, prendre conscience du respect dû à eux-mêmes et aux autres, et s'engager dans une direction dynamique qui favorisera leur intégration dans la société.

Le but est également de développer chez eux les idées de citoyenneté, de responsabilité, d'apprentissage du pluralisme et de la tolérance.

Le lien avec la famille est préservé dans toute la mesure du possible et le jeune est accompagné pour comprendre que, quel que soit son passé, il est acteur de son projet de vie.

## **V. L'OFFRE DE SERVICE**

La présentation de l'offre de service a pour objet de situer les services et les engagements de l'institution Serenne.

### **A. Les admissions**

La procédure d'admission donne lieu à une mise en œuvre repérée et communiquée.

#### **1. L'admission immédiate**

L'admission immédiate résulte de situations d'extrême urgence. Cette admission s'effectue généralement en quelques heures. Elle se traite par contact téléphonique avec les responsables de l'aide sociale à l'enfance du Loiret et se concrétise par l'arrivée du mineur. Les personnels éducatifs de l'institution Serenne rencontrent la famille dans le cadre prévu par la loi.

L'aide sociale à l'enfance transmet après l'arrivée du mineur les éléments nécessaires pour assurer une prise en charge optimale.

#### **2. L'admission préparée**

##### **a) Procédures d'admission à la MECS**

Avant l'admission, le chef de service et le coordinateur étudient un dossier relatant les éléments importants, transmis par le service demandeur. Si l'admission est envisageable, un temps formel est organisé en présence du chef de service éducatif, du coordinateur, du ou des usager(s), de la famille ou du représentant légal et de l'aide sociale à l'enfance. Sont abordés les motifs du placement et ses modalités. S'ensuit une visite du groupe de vie concerné afin que l'utilisateur puisse se projeter, avant une arrivée qui peut être différée de quelques jours.

Il s'agit de préparer le document individuel de prise en charge (DIPC) ou le contrat de séjour, de présenter l'établissement, le cadre du placement, l'accueil et le séjour.

Le projet d'accueil est établi en accord avec la famille dans le cadre fixé par le service demandeur.

b) Cas spécifique des fratries

Conformément à la loi du 30 décembre 1996, relative au maintien des liens entre frères et sœurs, l'organisation et l'infrastructure de l'institution permet d'accueillir les usagers d'une même famille.

Au fil des années, différents acteurs de l'institution ont axé leur travail autour de l'accueil des fratries (cf. vie quotidienne p.15).

**B. La vie quotidienne**

Cinq groupes de vie occupent les locaux de la MECS :

- **Un groupe de petits** accueillant des usagers âgés de 4 à 11 ans
- **Deux groupes de filles** âgées de 11 à 18 ans.
- **Deux groupes de garçons** horizontaux depuis septembre 2011 (*ce fonctionnement sera évalué courant 2013*).
  - o Un groupe de garçons âgés de 11 à 15 ans
  - o Un groupe de garçons âgés de 15 à 18 ans

A partir de 11 ans, les groupes de filles et de garçons sont séparés au regard du nombre d'histoires d'usagers victimes d'abus ou de violences sexuelles.

Sur chaque groupe, diverses activités sont proposées, certaines permanentes (piscine, sport en salle, inscription dans des clubs extérieurs...), d'autres ponctuelles, afin d'amener les jeunes à se confronter au monde extérieur. Ceci a pour but de conduire les jeunes à la socialisation. La richesse des groupes verticaux apporte un pluralisme et une diversité des discussions (cf. chapitre animation p.20)

Ces 5 groupes sont organisés pour que chacun y trouve l'espace de sécurité et de respect qui lui est dû. Les chambres sont partagées par deux ou trois jeunes (pour les plus petits) et peuvent être individuelles pour les aîné(e)s. Les jeunes participent à la décoration des lieux de vie, par leurs productions, réalisées en ateliers, ou lors de fêtes (Chandeleur, Pâques, Halloween, Noël).

Les jeunes prennent leurs repas en salle à manger ou dans les cuisines des groupes. Ils sont également amenés à faire des courses et à élaborer leurs propres repas, avec le personnel éducatif, dans le cadre d'ateliers cuisine.

Des repas fratrie sont mis en place de façon régulière par le personnel du pôle animation, favorisant ainsi le maintien des liens entre frères et sœurs.

Une grande cour permet aux usagers de jouer ou de se détendre à l'extérieur. Elle permet aussi d'organiser, en été, des pique-niques, des soirées grillades, une kermesse annuelle et bien d'autres animations.

Les usagers sont également invités à participer à la culture des jardins potagers.

La maison d'enfants est entretenue par du personnel qualifié et formé. En parallèle, l'équipe éducative accompagne chaque jeune, selon ses capacités, au rangement de sa chambre et à l'entretien de son linge.

Le linge des plus jeunes est lavé et repassé par le personnel de la lingerie de l'établissement. Les plus grands bénéficient d'installations sur leur groupe de vie. Les nouveaux arrivants peuvent bénéficier du prêt d'un trousseau.

Les usagers sont invités à respecter le cadre de vie de l'institution Serenne et notamment le mobilier, régulièrement réparé et renouvelé.

La notion de respect est présente au quotidien dans les échanges qui demandent politesse, courtoisie et attention envers les autres. Ceci contribue au travail de socialisation pour chacun.

Régulièrement, l'équipe éducative rencontre les jeunes afin de faire émerger les besoins ou difficultés, et permettre à la relation de confiance de se construire. Cette notion est primordiale dans le travail d'accompagnement pour créer des points d'ancrage.

Un travail autour de la citoyenneté et de l'écologie a été mis en place au sein de l'institution. Des composteurs et des poubelles de couleur sont mis à la disposition de chaque groupe de vie et du foyer, permettant d'effectuer un tri sélectif. Les usagers sont ainsi sensibilisés à la notion de citoyen responsable autour de la protection de l'environnement, du recyclage du linge hors d'usage...

### **C. L'action éducative**

Le travail éducatif mené sur les différents groupes au travers de la vie quotidienne, du suivi scolaire, du déroulement d'une journée, des entretiens et des activités et/ou loisirs, vise à ce que chacun acquière une autonomie en relation avec son âge, comprenne et assimile son histoire, et respecte les règles de vie. L'enfant, l'adolescent s'engage ainsi dans une trajectoire dynamique qui favorisera son insertion dans la société.

#### **1. Le rôle des personnels éducatifs**

Au sein de l'institution Serenne, les éducatifs assurent le rôle d'éducation des usagers présentant des inadaptations et/ou des difficultés d'insertion sociale.

Sur chaque groupe, une équipe éducative prend en charge la vie quotidienne de 7h00 à 23h00. Elle a pour mission d'accompagner l'utilisateur, de le soutenir dans ses choix et ses actions, et dans les responsabilités qui en découlent.

A travers les activités mises en place, le personnel éducatif repère les potentialités et compétences des usagers, tout autant que leurs déficiences et limites. C'est grâce aux techniques de dynamique de groupe, à l'analyse et la gestion des conflits, que les éducatifs trouvent un éclairage pour exercer leur action.

C'est au travers de la vie quotidienne que l'équipe éducative pose un règlement de vie avec son cadre et ses limites. C'est en apprenant le respect des autres que l'utilisateur va pouvoir grandir et se construire en trouvant sa place dans la société. Les personnels valorisent la position de sujet et d'acteur social de l'utilisateur.

L'équipe s'appuie sur sa connaissance, son plateau technique, ses réseaux, pour identifier les contacts pertinents en vue d'établir des partenariats. La formation

permanente garantit une actualisation des pratiques, afin de poser des hypothèses d'action éducative et d'évaluation. Dans l'institution, les personnels éducatifs organisent, formalisent leurs observations et produisent des écrits. La transmission des acquis et de l'expérience, auprès notamment des personnes stagiaires, est permanente, afin qu'une instrumentation professionnelle en résulte.

L'équipe éducative accompagne l'utilisateur et le stimule dans sa mobilisation au quotidien. Une évaluation des actions menées et des objectifs atteints est régulièrement réalisée lors de réunions (voir chapitre « Les articulations et régulations dans l'institution, p.28). Elle permet de réajuster ou de réguler les actions en fonction de l'évolution de l'utilisateur.

### **Le référent**

La désignation d'un référent est systématique pour chaque utilisateur.

Le référent est chargé de mettre en œuvre toutes les actions éducatives qui découlent du projet personnalisé, à l'élaboration duquel il a participé.

Son champ d'intervention est celui des contacts entre l'institution Serenne et les services extérieurs :

- Contact avec les référents UTS (Unité Territoriale de Solidarité),
- Contact avec la famille : il s'agit d'établir ou de maintenir des liens réguliers avec les parents ou représentants légaux (pour les mineurs),
- Participation aux réunions de projet (intra-muros) et aux synthèses (extra-muros),
- Participation aux audiences,
- Rédaction des écrits professionnels à destination de l'ASE,
- Participation au suivi scolaire : en collaboration avec l'éducateur scolaire,
- Participation au suivi professionnel par des contacts réguliers avec les lieux de stage, de travail ou les centres d'apprentissage.

***D'une façon générale, l'action participe à l'acquisition d'une autonomie et d'une confiance en soi qui amène les utilisateurs à prendre conscience de leurs difficultés pour mieux les contrôler et les accepter.***

## **2. L'accompagnement, le soutien et le suivi scolaire**

Deux éducateurs scolaires interviennent auprès des jeunes. Ils peuvent parfois bénéficier de l'aide d'une personne sous tutorat (mission service civique).

Les temps d'études sont organisés chaque jour dès le retour des cours et proposés également aux jeunes majeurs.

### **Les éducateurs scolaires :**

- identifient en lien avec le coordinateur d'équipe, le psychologue et l'infirmière, pendant la période d'observation, les besoins en matière scolaire et les difficultés nécessitant une orientation vers des spécialistes,
- repèrent l'organisation du jeune dans l'apprentissage des leçons, dans la rédaction des devoirs et contrôlent quotidiennement les documents de liaison propres à l'enseignement ou aux formations,
- proposent du soutien scolaire ponctuellement en cas de nécessité,
- organisent des sorties culturelles au moins une fois par trimestre.

## Salle multimédia



Les éducateurs scolaires travaillent en lien avec les équipes éducatives sur le suivi scolaire.

Des évaluations régulières entre l'état initial et la réalisation des objectifs, ont lieu lors des synthèses, des réunions d'équipes ou des temps de travail avec les coordinateurs.

### 3. Le suivi sanitaire

#### a) Les démarches administratives

Les usagers dépendent de la couverture sociale de leurs parents.

Suite à la mise en place de la Couverture Maladie Universelle (CMU : loi n°99.641 du 27 juillet 1999), la couverture sociale des mineurs et jeunes confiés à l'aide sociale à l'enfance, protection de base et protection complémentaire, est assurée par les organismes d'assurance maladie qui sont instructeurs et gestionnaires du dispositif de la CMU.

Lors des démarches administratives de placement, les Unités Territoriales de Solidarité (UTS) règlent ce dispositif.

#### b) L'accompagnement médical

Sous couvert de l'infirmière, dans les jours qui suivent leur arrivée dans l'établissement, les jeunes rencontrent un médecin généraliste pour une « visite médicale d'admission » afin de faire le point sur leur état de santé. Ce médecin suivra le jeune pendant la durée du placement. Cette visite s'effectue dès la prise en charge médicale fournie par l'ASE. Les soins sont assurés si le problème est urgent.

Un suivi médical régulier se met alors en place, il concerne la surveillance de la croissance, des vaccinations obligatoires ou conseillées, le contrôle dentaire, de la vue...

Il peut aussi en découler un suivi plus important dans un domaine particulier, concernant une pathologie précise. L'infirmière tient un rôle de coordination entre les différents services : spécialiste, hôpital, laboratoire, médecin traitant...

L'éducation et la prévention des problèmes de santé publique font partie du rôle propre de l'infirmière. Elle assure un suivi régulier des usagers et leur offre un espace de confidentialité.

Sous couvert du secret médical dans le cadre du devoir d'information envers les services de l'ASE, chaque fois qu'une situation médicale ou chirurgicale particulière se présente, un courrier d'information est envoyé par l'infirmière au médecin de l'UTS.

#### **4. L'accompagnement psychologique**

A l'institution Serenne, l'action du psychologue se situe à deux niveaux : d'une part, un travail auprès des jeunes accueillis, d'autre part, des interventions au niveau institutionnel.

##### **a) Au niveau de l'utilisateur :**

Le psychologue de l'établissement rencontre chaque jeune quelques temps après son admission dans l'institution, pour repérer sur le plan clinique les difficultés majeures posées par l'utilisateur ou par son placement.

Chaque enfant est vu au moins une fois par an par le psychologue, afin d'évaluer son évolution, comme on le fait pour son développement physique.

Si nécessaire, un bilan plus complet peut être effectué, à l'aide d'un certain nombre de tests cognitifs ou projectifs. Cette évaluation psychologique doit permettre de mieux comprendre la problématique de l'utilisateur et participer à construire la stratégie d'action éducative de prise en charge.

Tous les usagers peuvent solliciter une rencontre avec le psychologue pour des entretiens ponctuels. Le psychologue travaille également à préparer le jeune à une prise en charge thérapeutique extérieure.

En effet l'institution pose le principe général que les thérapies d'utilisateurs doivent se faire en dehors de l'établissement afin de préserver un lieu thérapeutique comme un espace neutre de l'utilisateur. Ils sont donc orientés vers des lieux tels que les CMP, les CMPP ou des psychiatres en libéral.

##### **b) Au niveau de l'institution :**

Les différentes fonctions du psychologue à l'institution Serenne sont dans une complémentarité indispensable au travail éducatif pour une prise en charge optimale des jeunes qui y sont accueillis.

Le psychologue participe à au moins une synthèse par an et par enfant. Cela permet à l'équipe d'élargir son point de vue sur la construction et l'évolution de chaque jeune accueilli dans l'institution. La participation du psychologue à la synthèse permet de faire en sorte que la prise en charge éducative de l'enfant devienne « soignante ».

Le psychologue aide les équipes éducatives à l'élaboration de leur projet de groupe. Il est amené à rencontrer certains intervenants extérieurs, lors de synthèses par exemple, ou dans le cadre d'une connaissance mutuelle des services pour une meilleure collaboration dans la prise en charge des jeunes. Des échanges avec les lieux de soins psychologiques sont privilégiés.

## 5. Le Pôle Animation

L'animation occupe une place importante dans les actions menées au sein de l'institution Serenne.

Des activités diversifiées, adaptées aux différents groupes d'âges, sont organisées par le pôle animation, en lien avec les éducateurs techniques, afin de favoriser l'atteinte d'objectifs fixés dans le cadre du projet personnalisé du jeune.

### Un des potagers

Ces activités sont utilisées comme support éducatif d'insertion sociale, scolaire et/ou professionnelle, d'appropriation des règles, de respect de l'autre, d'engagement dans une activité...

Plusieurs types d'animations sont mises en place au sein de l'institution :

- Les ateliers (graphiques / sportifs / multimédia...)
  - Les animations (soirée discothèque / diaporama / DVD débats...)
  - Les activités externes (sportives, culturelles et autres...)
  - Les animations externes (participation à des événements de la ville d'Orléans, raids, challenges, mini-raid pour les petits...)
- ).



### **D. L'accompagnement des familles**

L'accompagnement des familles se situe dans le cadre légal, et notamment dans la mise en œuvre d'actions permettant qu'elles exercent leur autorité parentale, et passe par la création d'une relation de confiance et d'échanges avec les parents ou représentants légaux.

Cet accompagnement permet aux parents :

- de conserver une place auprès de leur enfant en les associant aux décisions principales concernant la vie quotidienne,
- de co-construire le projet individuel de leur enfant en les associant et en les impliquant dans la construction des objectifs,
- de resituer leur rôle de parent dans l'évolution de leur enfant en s'attachant à montrer aussi bien les aspects positifs que les incidents de parcours,
- de maintenir actif le projet d'un retour en famille en gardant présente l'idée que le séjour dans l'établissement est un passage.

Un livret d'accueil présentant la vie et l'organisation interne de l'établissement est remis à la famille.

Des contacts ponctuels servent à transmettre les différentes informations de la vie quotidienne : scolarité, formation, santé, loisirs, événements divers, progrès des usagers...

Des informations d'urgence ou immédiates sont effectuées en cas d'incident grave.

Le respect de l'exercice de l'autorité parentale lors de toute décision relevant de ce domaine (orientation scolaire, sortie du territoire, actes administratifs, médicaux, etc.) est primordial.

### **E. L'accueil des stagiaires**

En accueillant des stagiaires, l'institution Serenne participe à la formation théorique et pratique des futurs travailleurs, en particulier sociaux éducatifs, rôle qu'elle estime de sa responsabilité et qu'elle réalise en collaborant étroitement avec les écoles régionales, les instituts de travailleurs sociaux et les autres centres de formation.

Le stagiaire s'approprie des connaissances théoriques et techniques pour mener une action appropriée. De cette pratique sur le terrain, il pourra, avec le soutien de l'équipe concernée, retirer une réflexion théorique utile dans le cadre de sa formation. En retour, l'équipe attend un regard neuf, une analyse dynamique de son action, pouvant l'amener à une nouvelle réflexion.

En cohérence avec la convention de stage, les stagiaires :

- sont intégrés à l'équipe concernée,
- sont affectés à un groupe de vie ou un secteur,
- participent à toutes les réunions,
- participent à tous les aspects du travail,
- se fixent un projet qui fera l'objet d'une évaluation,
- mettent en place de nouveaux outils.

L'accueil et le suivi des stagiaires permettent au tuteur nommé par le chef de service de confronter sa pratique et de transférer ses compétences à un professionnel en formation.

## **VI. LES DIFFÉRENTS ACTEURS**

L'institution Serenne fonctionne avec une équipe de professionnels qui ont chacun un rôle spécifique et une place dans un fonctionnement décliné dans l'organigramme ci-dessous.

L'organisation du travail par la mise en place des référentiels métiers a favorisé depuis l'année 2010 le développement de nouvelles orientations de l'action éducative.

Dans chaque groupe de vie, l'équipe éducative est constituée des métiers suivants :

- 1 éducateur spécialisé diplômé d'Etat
- 2 à 3 moniteurs éducateurs diplômés d'Etat
- 1 éducateur technique

Les équipes éducatives travaillent avec des professionnels à compétences spécifiques et transversales sur l'ensemble des groupes de prise en charge :

- 1 aide médico-psychologique qui intervient auprès des plus jeunes
- 1 animateur qui intervient dans des actions ponctuelles ou régulières au sein de l'internat des mineurs
- 2 éducateurs scolaires, qui ont vu leur champ d'action et leurs méthodes de travail renouvelés avec notamment le développement du soutien individualisé en lien avec les coordinateurs d'équipe.

Les coordinateurs (diplôme d'éducateurs spécialisés, ou similaire) impulsent auprès des équipes une réflexion éducative approfondie.

Chaque personnel éducatif a une mission clairement identifiée en rapport avec son métier.

Les coordinateurs d'équipe sont responsables de la réflexion et de l'analyse des conduites éducatives dans le cadre du projet personnalisé établi dans l'intérêt des usagers.

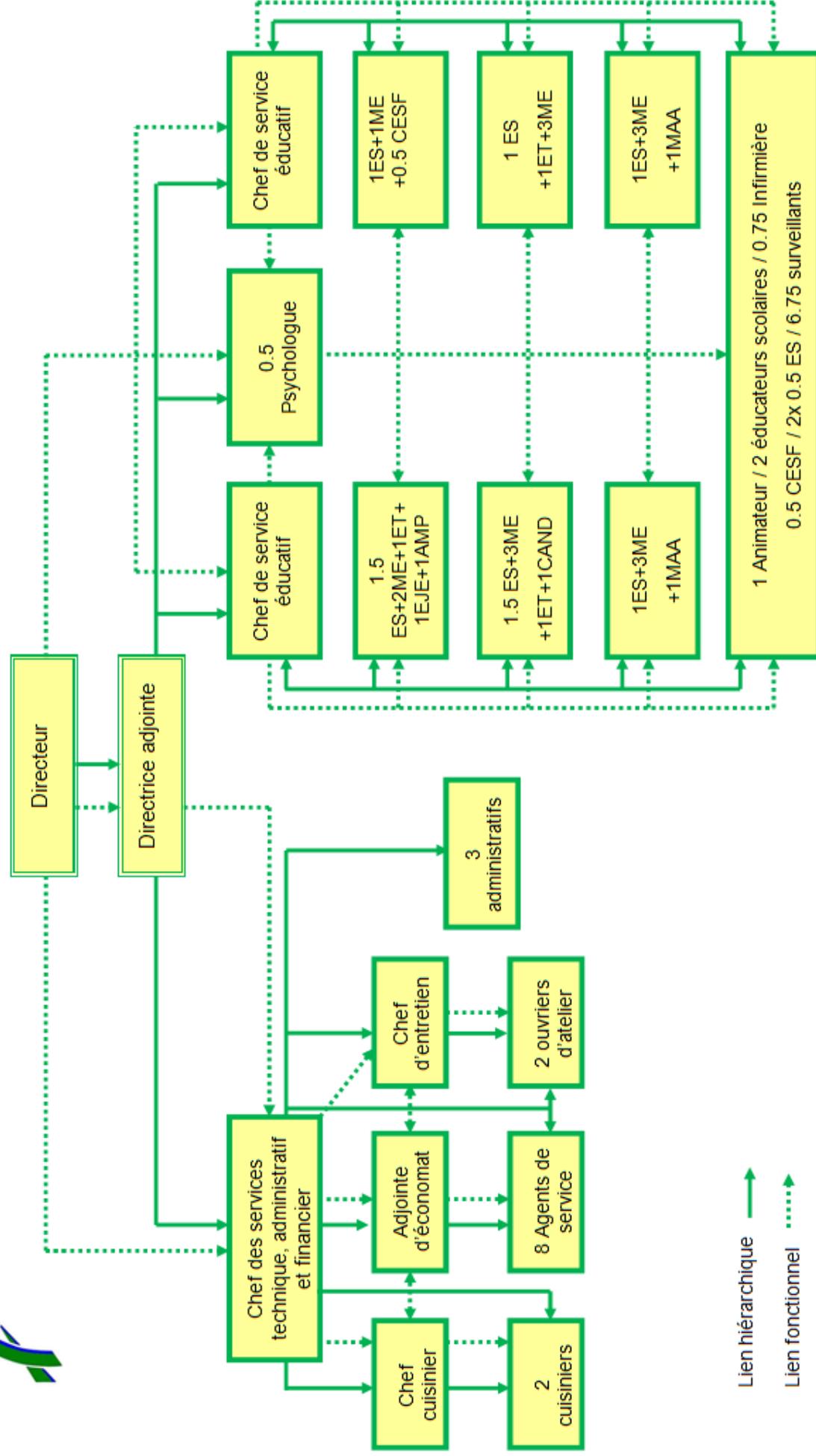
Les moniteurs éducateurs, référents de l'utilisateur, sont en charge de la vie quotidienne et de l'organisation du suivi éducatif, scolaire et des loisirs des jeunes confiés.

Les personnels éducatifs dit « techniques » sont responsables de l'organisation matérielle (argent de poche, transport, organisation des loisirs) des jeunes du groupe dans lequel ils exercent.

Par la restructuration, les usagers ont repéré les interlocuteurs détenteurs d'une qualification adaptée à leurs besoins.



## Organigramme Institution Serenne



Lien hiérarchique →  
 Lien fonctionnel .....

ES : éducateur spécialisé – ME : moniteur éducateur – EJE : éducateur de jeunes enfants – CESF : conseiller en économie sociale et familiale  
 ET : éducateur technique – MAA : moniteur adjoint d'animation – AMP : aide médico-psychologique

## **A. L'équipe de direction**

### **1. La direction**

- Dispose d'une délégation du conseil d'administration,
- Est responsable de la gestion globale de l'établissement et de la fondation
- Représente l'établissement auprès des partenaires extérieurs et des membres de la fondation,
- Est garant de la mise en œuvre et du développement du projet d'établissement et du projet éducatif,
- Est garant de la bonne application des formalités exigées par la réglementation en vigueur.

### **2. L'adjoint de direction**

- Assure la gestion des ressources humaines,
- Veille à l'équilibre budgétaire et à la cohésion des différents services dans leur gestion et leur management,
- Apporte une technicité en matière de sécurité et de prévention des salariés,
- Assure la gestion globale de l'établissement sur les consignes et contrôle du directeur, dont elle est le remplaçant permanent.

### **3. Le chef de service financier, administratif et technique**

- Assure la gestion financière, fiscale et sociale de l'établissement et de la fondation,
- Coordonne et anime les actions des services administratifs et des services généraux en s'appuyant sur l'expertise des managers de proximité : chef d'entretien, adjointe d'économat et chef d'atelier,
- Assure le suivi budgétaire de l'établissement.

### **4. Les chefs de service éducatif**

- Assurent la gestion globale de l'action éducative sous délégation directe du directeur, conforme au projet éducatif de l'établissement,
- Assurent la coordination et la cohérence des équipes éducatives et de l'équipe de surveillance jour/nuit,
- Sont responsables de la bonne application du suivi éducatif et médical, du bon fonctionnement des groupes de vie, du soutien et des conseils aux membres des équipes éducatives, décident et transmettent des consignes, sont chargés, par délégation, du contrôle de leur action.

## **B. L'équipe éducative**

### **1. L'éducateur(trice) spécialisé(e)**

- Assure une fonction de coordinateur d'équipe en étant garant des actions et activités éducatives dans le respect du projet d'établissement ou est responsable d'actions spécifiques transversales,
- Met en œuvre des actes éducatifs visant à accompagner le développement des usagers en termes de socialisation, d'autonomie, d'intégration et d'insertion professionnelle et/ou scolaire, d'insertion sociale,
- Analyse le fond de dossier en lien avec le chef de service et le psychologue en vue de l'admission,

- Est le support éducatif vis-à-vis de l'équipe,
- Rédige le projet personnalisé de l'utilisateur dans le respect des besoins et de ses attentes. Il est garant de ce projet.
- Apporte et rédige son analyse éducative sur les rapports d'observation,
- Assure actuellement le rôle de référent auprès de l'utilisateur (en cours de réflexion),
- Est responsable de la mise en place d'actions spécifiques transversales (en cours de réflexion).

## **2. Le(a) moniteur(trice) éducateur / l'éducateur(trice) jeunes enfants**

- Assure le rôle de référent auprès des usagers en lien avec l'éducateur spécialisé,
- Assure l'ensemble du quotidien concernant les usagers dans le respect du projet personnalisé,
- Anime et régule la vie du groupe,
- Développe des activités en lien avec la culture, la vie de groupe et le développement personnel des usagers.

NB : l'éducateur de jeunes enfants apporte ses connaissances spécifiques auprès du groupe des plus jeunes (4 à 11 ans).

## **3. Le moniteur(trice) adjoint(e) d'animation / éducateur(trice) technique**

- Anime et régule la vie du groupe,
- Participe à l'action éducative, à l'animation et à l'organisation de la vie quotidienne des usagers afin de favoriser le développement de leurs capacités de socialisation, d'autonomie, d'intégration et d'insertion,
- Gère les budgets des groupes,
- Accompagne l'utilisateur dans la gestion du budget qui lui est alloué (argent de poche, argent d'habillement),
- Met en place des activités spécifiques à chaque groupe et tranche d'âge en fonction des besoins et demandes des usagers (hygiène, entretien du linge, cuisine, sport, culture...).

## **4. L'aide médico-psychologique**

- Exerce une fonction d'accompagnement et d'aide dans la vie quotidienne,
- Veille au confort physique de l'utilisateur,
- Assiste l'infirmière (accompagnements aux rendez-vous médicaux,...).

## **En fonctions transversales :**

### **5. Le(a) psychologue**

- Analyse le fond de dossier en lien avec le chef de service et l'éducateur spécialisé en vue de l'admission,
- Rencontre l'utilisateur peu après son admission afin de diagnostiquer ses difficultés et d'évaluer ses besoins,
- Travaille en binôme avec l'éducateur spécialisé afin de mettre en corrélation le diagnostic établi et les observations de l'équipe,
- Participe à la réflexion de l'équipe sur les objectifs éducatifs pour chaque enfant et aux réunions de synthèse au sein de l'établissement,

- Aide à la prise de contact avec les structures de soins psychothérapeutiques ; oriente et met en place les suivis extérieurs en cas de besoin (CMP, CMPP, psychiatre en libéral...),
- Rédige un point psychologique dans le rapport d'observation afin de donner un éclairage clinique sur l'évolution de l'utilisateur au sein de l'institution.

### **6. L'animateur**

- Met en place des animations et activités adaptées aux besoins des usagers en lien avec le personnel éducatif dans le cadre des projets personnalisés,
- Organise et met en œuvre un calendrier d'animations culturelles, sportives, manuelles,
- Développe le partenariat local.

### **7. L'éducateur(trice) scolaire**

- Eveille et développe les capacités de réflexion, d'expression et de communication des usagers par l'application de méthodes pédagogiques adaptées, en lien avec les projets personnalisés,
- Assure le suivi scolaire des usagers,
- Gère l'ensemble des dossiers scolaires (inscriptions, orientations...) en associant la famille,
- Identifie en lien avec le coordinateur d'équipe, le psychologue et l'infirmière, pendant la période d'observation, les besoins en matière scolaire et les difficultés nécessitant une orientation vers des spécialistes,
- Propose du soutien scolaire si besoin,
- Est en lien avec les enseignants,
- Organise des sorties culturelles au moins une fois par trimestre.

### **8. Le surveillant de nuit**

L'institution Serenne compte une équipe de 7 personnes qualifiées ou en cours par la certification de « surveillant de nuit qualifié ».

Le surveillant de nuit :

- Assure la surveillance et la sécurité des usagers durant la nuit en lien avec la personne responsable et dans le respect des personnes accueillies,
- Veille au confort et au bien être de l'utilisateur durant la nuit,
- Sécurise les lieux,
- Assure un accueil téléphonique et physique de jour comme de nuit,
- Assure la transmission des informations auprès de l'équipe éducative et/ou du personnel d'astreinte.

### **9. L'infirmière**

- Organise une visite médicale à l'arrivée de l'utilisateur,
- Tient à jour les dossiers médicaux des usagers, les carnets de santé et assure le suivi médical,
- Assure le lien avec les médecins et les structures de soins, en articulation avec l'équipe éducative,
- Développe un réseau de partenariat avec des médecins généralistes, des médecins spécialistes, des cabinets d'analyses médicales, etc.
- Organise et participe à des actions de prévention et d'éducation collective sur des thèmes de santé publique (tabac, alcool, drogue, etc.)

- Travaille en collaboration avec les parents : les avise des différentes consultations, échange avec eux sur les problèmes de santé de leur enfant et répond à leurs inquiétudes,
- Participe sur invitation à des temps de synthèse pour apporter son expertise médicale.

### **C. Les services généraux**

#### **1. Le secteur cuisine coordonné par le chef cuisinier**

- Elabore et réalise des menus équilibrés (plan alimentaire élaboré en 2007 selon les prescriptions du PNNS : Programme National Nutrition Santé avec le concours de l'ISA, Institut Supérieur de l'Alimentation) adaptés à une population d'usagers et d'adolescents dans un respect strict des règles alimentaires (normes HACCP, chaîne du froid,...)
- Adapte les menus selon les régimes des usagers : végétarien, diabétique, orientation religieuse,...
- Initie en lien avec le service animation des repas à thèmes pour faire découvrir des goûts nouveaux,
- Cordonne les activités du service cuisine, à savoir deux cuisiniers et un agent de service.

#### **2. Le secteur entretien coordonné par l'adjointe d'économat**

Il est composé d'une équipe polyvalente qui travaille au sein des espaces privatifs et collectifs.

- Réalise des travaux d'entretien et de maintenance des locaux collectifs en utilisant un matériel et une technicité déterminés,
  - Réalise le nettoyage quotidien dans les groupes de vie en respectant l'espace de vie et l'intimité des usagers,
  - Réalise des travaux de lavage et de repassage du linge des usagers (4 à 16 ans),
  - Réalise le service à table des usagers,
  - Participe aux activités ponctuelles organisées par l'établissement (fête de Noël, kermesse,...).
- Une lingère réalise des travaux de repassage et de couture du linge des usagers (4 à 16 ans) dans le respect de la qualité et de l'hygiène du linge.

#### **3. Le secteur maintenance coordonné par le chef d'entretien**

- Coordonne les activités du personnel des ateliers (dans les champs d'action suivants : plomberie, électricité, peinture, réparation du mobilier, suivi du parc automobile),
- Suit les maintenances assurées par des prestataires extérieurs,
- Assure une veille en matière de sécurité des bâtiments,
- Supervise et participe aux réalisations internes.

## **D. Le service administratif**

### **1. L'adjointe d'économat**

- Coordonne les activités des agents du service ménage,
- Organise les achats des services administratif et économat,
- Veille au réapprovisionnement de toutes les fournitures de l'établissement.

### **2. L'agent administratif**

- Assure en journée l'accueil physique et téléphonique de l'ensemble des visiteurs de l'établissement : partenaires, familles, fournisseurs, etc.
- Assure l'ensemble des travaux administratifs liés aux dossiers des usagers,
- Coordonne et transmet les informations autour de l'usager dans le respect de la confidentialité. Elle assure le recueil (sous la dictée du cadre responsable) et la transmission des informations préoccupantes à la cellule IP (Information Préoccupante).
- Cette salariée a été formée au droit de la personne accueillie et au secret professionnel.

### **3. Les techniciennes qualifiées**

- Assurent l'ensemble de la collecte des informations nécessaires à la saisie des données comptables et sociales de l'établissement et de la fondation,
- Traitent de l'ensemble des questions comptables sociales et financières (règlement des factures, réalisation de tableaux de bord, réalisation des paies) sous la responsabilité du chef de service administratif, technique et financier.
- Une salariée est diplômée en comptabilité.
- Une salariée est diplômée en droit.

**Chaque salarié est tenu de respecter des règles éthiques (respect de l'autre, regard positif...) et en particulier, la règle liée au secret professionnel.**

## **VII. LES ARTICULATIONS ET RÉGULATIONS DANS L'INSTITUTION**

Chaque professionnel agit en complémentarité avec d'autres acteurs de l'institution. Tous sont au service d'un même projet : pour chaque usager, au service de la mission de l'établissement. A ce titre, chacun participe sous forme d'échanges, à la réflexion, l'adaptation et/ou le développement des projets de l'usager ou de l'institution.

Le travail s'articule autour de plusieurs réunions :

### **A. Les réunions hebdomadaires de groupe**

Les réunions hebdomadaires de groupe réunissent une fois par semaine le chef de service éducatif et l'équipe éducative.

Elles permettent de discuter et d'échanger autour de l'organisation et de la gestion de la vie quotidienne, mais aussi de partager les observations sur le comportement et les difficultés des usagers.

## **B. Les réunions de synthèse**

Ces réunions ont lieu une fois par an en moyenne pour chaque usager. Elles se déroulent sur les temps de réunion de groupe en présence du chef de service éducatif, de l'ensemble de l'équipe éducative et du psychologue. L'infirmière y participe à la demande des éducatifs.

La réunion de synthèse est le lieu central de réflexion et d'évaluation du projet personnalisé. Elle a pour objectif de mettre en commun les observations, de faire le point sur le déroulement du séjour de l'usager, d'en affiner les modalités et le projet, de définir les objectifs du travail, d'articuler le travail de chacun et d'évaluer les mises en œuvre.

Un compte-rendu de ces réunions est inclus dans le dossier de chaque usager.

## **C. Les réunions scolaires**

Elles se déroulent une fois par mois. Y participent les éducateurs scolaires et le chef de service concerné.

## **D. Les réunions d'animation**

Ces réunions se déroulent une fois par trimestre avec le chef de service éducatif, le salarié du pôle animation et les éducateurs techniques.

Elles ont pour objectifs de faire le point sur les projets en cours, de mettre en place de nouveaux projets d'animation, d'assurer une cohérence des actions.

## **E. Les réunions de coordination**

Ces réunions ont lieu une fois par semaine avec le chef de service éducatif et le coordinateur d'équipe.

Elles ont pour objectif de faire le point sur le déroulement des actions de chacun autour de l'usager et de veiller à la mise en œuvre du projet personnalisé.

## **F. Les réunions de l'équipe de direction**

Elles concernent la direction, l'adjoint de direction, les chefs de service éducatif et des services généraux (d'ordre général : stratégie, budget, management, projets à moyen terme). Elles ont lieu une fois par mois.

Un projet est à l'étude pour la mise en place de réunions hebdomadaires dites « d'activité » entre la direction et/ou l'adjoint de direction et les trois chefs de services sur les objectifs de travail de la semaine.

## **G. Les réunions statutaires**

Elles rassemblent les représentants du personnel (CE, réunion mensuelle avec les délégués du personnel, réunion trimestrielle CHSCT).

Ces réunions sont organisées par le directeur et/ou son adjointe, conformément à la législation en vigueur.

## **H. L'analyse des pratiques**

Mise en place dans le cadre du CHSCT, elle permet au personnel éducatif dans son ensemble d'avoir un lieu ressource. Elle a pour but de réguler les pratiques professionnelles. Elle est animée par un psychologue clinicien extérieur à l'institution Serenne. Fondée sur un libre échange dans un contexte de confidentialité, cette

expression invite chaque professionnel à une remise en question sur sa pratique. Cet échange constitue un outil indispensable pour anticiper les risques psychosociaux (RPS) liés à l'accompagnement des personnes accueillies.

### **I. Entretien de soutien individuel**

Accessible à l'ensemble des salariés de l'institution, tout secteur confondu, animé par le psychologue clinicien. Ces entretiens s'inscrivent dans la prévention des RPS.

## **VIII. LE MANAGEMENT**

### **A. Management**

Les responsabilités et les délégations liées à une fonction et à un poste sont précisées dans les différents référentiels métiers.

L'organigramme (liaison fonctionnelle et hiérarchique) a été mis à jour début 2012. Le processus managérial a été de fait repensé.

Le directeur assure le management de l'équipe d'encadrement.

Les chefs de service encadrent avec le relais des agents techniques ou des coordinateurs, les équipes opérationnelles.

L'adjointe de direction, de par sa spécificité RH, coordonne les actions de management inter-services et des équipes d'encadrement. En l'absence du directeur elle assume les mêmes responsabilités que lui. Cette approche suppose la mise en place d'une dynamique de délégation, où le lien délégrant/délegataire et leur niveau respectif de responsabilités sont clairement définis.

Par ailleurs, chaque membre du personnel bénéficie d'un entretien individuel annuel avec son manager direct, où seront abordés les points suivants : évaluation de la pratique et des compétences, les difficultés rencontrées, les objectifs de l'année à venir, responsabilités et délégations.

Les projets de carrière, les demandes et/ou besoins en formation sont abordés par le manager de proximité puis repris par la directrice adjointe dans sa fonction RH.

### **B. Evaluation / démarche qualité**

#### **1. Vers une démarche qualité**

L'établissement met en œuvre, entretient et améliore un dispositif d'évaluation et d'amélioration continue de ses activités et de la qualité des prestations qu'il délivre conforme aux exigences de la loi du 2 janvier 2002.

Ce dispositif prévoit notamment la réalisation annuelle d'une évaluation interne au moyen d'un guide de bonnes pratiques professionnelles, conçu spécifiquement pour l'établissement et mis à jour avant chaque évaluation.

Ce guide est organisé autour des six dimensions suivantes :

- Droits des usagers
- Accompagnement éducatif et médico-social
- Gestion des ressources humaines
- Partenariats
- Cadre de vie
- Direction de l'établissement

A l'issue de chaque évaluation, un plan d'amélioration de la qualité est rédigé. Il est annexé au projet d'établissement et fait l'objet d'un suivi régulier et formalisé. Il est en outre communiqué à l'ensemble du personnel.

Un travail d'élaboration d'un référentiel, sera mené courant 2012 (avec le soutien d'un prestataire extérieur). Ce travail conduira à une évaluation interne avant la fin de l'année 2012.

Un référent qualité, dont le rôle sera défini dans une fiche de fonction, animera et coordonnera la mise en œuvre du système d'évaluation et d'amélioration continue.

Le travail en mode participatif réalisé pour la réflexion du projet d'établissement sera repris pour établir un diagnostic. Des écarts ont déjà été constatés et des axes d'amélioration seront dégagés (fin du 2<sup>e</sup> semestre 2012).

Une réflexion est menée sur l'évaluation par les partenaires, des usagers, des familles (fiche action en cours : « instance représentative, fiche d'évaluation des activités »).

## **2. Le rapport d'activité**

Le directeur établit chaque année son rapport d'activité, en lien avec les chefs de service respectifs. Ce document comprend notamment une évaluation objective des résultats du travail effectué tout au long de l'année. Il est validé par la commission administrative et remis selon les textes en vigueur (cf. p. 8) au ministère de l'intérieur, au conseil général du Loiret et à la ville d'Orléans.

## **3. Evaluation externe**

Conformément à la loi 2002-2, La fondation soumettra, sous réserve des financements obtenus, les résultats de son évaluation réalisée par un organisme externe habilité (prévu pour le 1<sup>er</sup> semestre 2013).

# **IX. LA COMMUNICATION INTERNE ET EXTERNE**

L'organisation de l'institution Serenne est finalisée et se structure autour des projets individuels ou collectifs, mettant l'utilisateur au centre des préoccupations et des dispositifs. Celle-ci trouvera sa pleine dimension à travers une démarche de communication, au niveau interne comme au niveau externe.

## **A. Concernant les usagers**

- Des rencontres individuelles régulières permettant d'échanger autour de son projet personnalisé.
- Des réunions de groupe favorisant la parole et l'expression de chacun sur la vie collective, durant lesquelles est aussi abordée l'instance participative.
- Le livret d'accueil.
- Des moments de rencontres conviviaux au travers des temps de repas et d'activité.

### **B. Concernant les familles**

- Participation des parents à l'élaboration des objectifs éducatifs fixés dans le DIPC ou le contrat de séjour.
- Rencontres et contacts par courrier ou par téléphone pour échanger autour de la prise en charge quotidienne.
- Transmission systématique des bulletins scolaires et autres documents concernant la vie de l'enfant.
- Demande de présence des détenteurs de l'autorité parentale lors des rendez-vous médicaux, scolaires, psychologiques, judiciaires, etc.
- Participation et association des familles aux événements festifs institutionnels.
- Création d'une salle adaptée pour les visites des familles.

### **C. Concernant les acteurs de l'institution**

- Des réunions finalisées et organisées, animées, dont les comptes-rendus sont réalisés.
- Des rencontres régulières avec chacun.
- Des articulations et des ajustements.
- La formalisation des projets et leur évaluation.
- Des informations régulières permettant à chacun de se situer (perspectives, repères, prévisions...).

Des écrits professionnels internes mis en place sur chaque groupe de vie permettent de communiquer les diverses informations concernant le quotidien et le suivi des usagers (cahier de liaison, cahier d'observation personnalisé, agenda, etc.).

### **D. Concernant les partenaires et les autorités décideurs des placements**

- Des écrits réguliers et structurés, des informations et des observations, des objectifs et des mises en œuvre, une analyse, une évaluation.
- Des rencontres régulières et/ou des échanges téléphoniques.

## **X. LE PARTENARIAT / LE RESEAU**

L'institution s'attache à développer de bonnes relations avec différents partenaires, tels que :

- L'inspection académique, le GRETA, le CIO,
- Les mairies,
- La MDPH,
- Les centres de formation des apprentis,
- La mission locale,
- Les associations à caractère d'alphabétisation.

Des contacts fréquents, soit par communications téléphoniques soit par rendez-vous, ont lieu avec les différents enseignants.

L'établissement a signé deux conventions de **partenariat** :

#### La Croix Rouge Française

Une convention a été mise en place afin de permettre au jeune d'effectuer des actions de bénévolat et ainsi promouvoir des actes de citoyenneté à destination des usagers (mineurs comme majeurs).

La Croix Rouge Française s'engage à former gratuitement aux gestes de premier secours (PSC1) les jeunes qui ont effectué plusieurs actions de bénévolat.

#### Le STAPS d'Orléans-La Source

Les jeunes de l'institution participent à des séances de sport préparées et encadrées par les étudiants. En retour, l'institution Serenne ouvre ses portes à des jeunes de STAPS pour faire des stages ou autre.

## **XI. LES OBJECTIFS D'EVOLUTION DE L'ETABLISSEMENT**

### **Perspectives d'évolution à échéance de 5 ans :**

- La poursuite de la professionnalisation des équipes :
  - o Par une volonté de formalisation des missions et des rôles,
  - o Par une volonté régulière de réflexion et d'évaluation, des délégations effectives, constantes ou ponctuelles,
  - o Par une politique de formation continue intégrant les besoins individuels et collectifs.
- Un renforcement des responsabilités par la mise en place d'un management de projets dans les différents secteurs (démarche cohérente de projet à court et moyen terme dans les différents secteurs et les groupes de vie).
- Une politique de communication interne transparente et cohérente permettant des informations transversales.
- Un travail autour des protocoles mis en place à l'institution par la création ou l'actualisation de fiches action.
- Une prise en charge des usagers de plus en plus individualisée afin de réduire les durées de placement et de favoriser la création d'un lien familial dans lequel les rôles parents / enfants sont clairement identifiés.
- La mise en œuvre d'accueils séquentiels.
- L'ouverture vers la dimension régionale par du travail en partenariat avec des établissements offrant aux usagers un aspect de formation ou de scolarisation particulier.

## BIBLIOGRAPHIE

### **Recommandations ANESM**

La conduite de l'évaluation interne dans les établissements et services visés à l'article L.312-1 du code de l'action sociale et des familles (juin 2008)

Conduites violentes dans les établissements accueillant des adolescents : prévention et réponses (juillet 2008)

La bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre (juillet 2008)

Les attentes de la personne et le projet personnalisé (juillet 2008)

Ouverture de l'établissement à et sur son environnement (juillet 2008)

Concilier vie en collectivité et personnalisation de l'accueil et de l'accompagnement (nov. 2009)

L'exercice de l'autorité parentale dans le cadre du placement (mars 2010)

Elaboration, rédaction et animation du projet d'établissement ou de service (mai 2010)

Le questionnement éthique dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux (oct. 2010)

Le partage d'informations en protection de l'enfance (juin 2011)

### **Schéma départemental Loiret Enfance-Famille 2011-2015 : déc. 2011**

Page 19 : profil population accueillie

Page 20 : suivi des majeurs

Page 21 : autonomisation des 15-16 ans

Page 25-26-27 : évolution des publics pris en charge

Pages 27-28 : scolarité

Pages 28-29 : mode d'interventions innovantes

### **Cahier déc. 2011 ASH : « les droits des usagers »**

Page 12 : droits garantis aux usagers

Page 23 : documents remis à la personne

Page 34 : mode de participation

Page 39 : projet d'établissement

Page 48 : droit des usagers dans leurs rapports avec les établissements et services de l'ASE.

### **Rapport ODAS 2011 « enfants confiés, enfants placés : défendre et promouvoir leurs droits »**

Page 25 : personnel et taux d'encadrement

Page 55 : la religion

Page 56 : la scolarité

Pages 58-59 : soins et suivi psychologique

Page 76 : droits des familles

**Sept 2011 : rapport groupe d'appui à la protection de l'enfance : « la notion d'intérêt de l'enfant » :**

Page 14-15 : recommandations sur le bon usage des notions d'intérêt de l'enfant, de besoin et droits fondamentaux dans les pratiques de protection de l'enfance.

**Les cahiers de l'Actif : N° 302/303** « le psychologue promoteur du cadre institutionnel ».

**Les cahiers de l'Actif : N° 402/403** « le positionnement professionnel et éthique dans le travail d'équipe »

**Les cahiers de l'Actif : N° 368/369** « les MECS et le bon usage de la séparation »

**Rapport ONED** : « entrer dans l'âge adulte : la préparation et l'accompagnement des jeunes en fin de mesure de protection ».

**Statistiques :**

**ETUDE DRESS N° 743 • novembre 2010**

« Les établissements hébergeant des enfants et des adolescents en difficulté sociale »

**CNAPE – UNIOPS OCTOBRE 201** : « Synthèse de l'enquête sur la mise en œuvre de la réforme »

**GPEC et formation** : « schéma régional des formations sanitaires et sociales de la région Centre 2008-2013 » pages 111 à 210

## TABLE DES MATIERES

Le mot de la présidente du conseil d'administration .....	4
AVANT-PROPOS.....	5
I. LES MISSIONS DE L'ETABLISSEMENT .....	6
A. Les textes réglementaires .....	6
B. Les missions de l'institution Serenne .....	6
II. L'IDENTITE DE LA FONDATION ET SES VALEURS.....	8
A. Statuts et création de la fondation Serenne.....	8
B. L'identité de l'institution Serenne.....	9
III. GEOGRAPHIE ET ARCHITECTURE .....	10
A. La situation géographique .....	10
B. L'architecture .....	10
IV. LE PUBLIC ACCUEILLI.....	12
A. Capacités d'accueil .....	12
B. Modalités d'accueil .....	12
C. Les motifs de l'accueil .....	12
D. Origines géographiques .....	13
E. Les objectifs de la prise en charge .....	14
V. L'OFFRE DE SERVICE .....	14
A. Les admissions.....	14
B. La vie quotidienne .....	15
C. L'action éducative.....	16
D. L'accompagnement des familles .....	21
E. L'accueil des stagiaires .....	21
VI. LES DIFFÉRENTS ACTEURS .....	22
A. L'équipe de direction .....	24
B. L'équipe éducative .....	24
C. Les services généraux.....	27
D. Le service administratif.....	28
VII. LES ARTICULATIONS ET RÉGULATIONS DANS L'INSTITUTION .	28
A. Les réunions hebdomadaires de groupe .....	28
B. Les réunions de synthèse.....	29
C. Les réunions scolaires.....	29
D. Les réunions d'animation.....	29
E. Les réunions de coordination .....	29
F. Les réunions de l'équipe de direction .....	29
G. Les réunions statutaires .....	29

H.	L'analyse des pratiques.....	29
I.	Entretien de soutien individuel.....	30
VIII.	LE MANAGEMENT .....	30
A.	Management .....	30
B.	Evaluation / démarche qualité .....	30
IX.	LA COMMUNICATION INTERNE ET EXTERNE .....	31
A.	Concernant les usagers.....	31
B.	Concernant les familles .....	32
C.	Concernant les acteurs de l'institution .....	32
D.	Concernant les partenaires et les autorités décideurs des placements .....	32
X.	LE PARTENARIAT / LE RESEAU .....	32
XI.	LES OBJECTIFS D'EVOLUTION DE L'ETABLISSEMENT .....	33
	BIBLIOGRAPHIE .....	34
	TABLE DES MATIERES .....	36



« Le libre choix »

Dessin extrait de « La charte des droits et libertés de la personne accueillie » illustrée par les jeunes de l'institution Serenne.

# Institution Serenne

21 rue Caban  
BP 615  
45016 ORLEANS CEDEX 1

Tel : 02.38.53.36.17

Fax : 02.38.54.23.82

Mail : [contact@fondation-serenne.fr](mailto:contact@fondation-serenne.fr)

[www.fondation-serenne.fr](http://www.fondation-serenne.fr)

