



# LE PROJET DE SERVICE ASTER 2024/2029







Accompagner, Soigner et Orienter

38 route de Sahurs, 76380 Canteleu  
Tél : 02 35 52 43 43  
[www.idefhi.fr](http://www.idefhi.fr)

## → LE MOT

DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE  
ET DU DIRECTEUR D'ASTER

“

L'IDEFHI s'est doté d'un nouveau projet d'établissement 2023-2028, qu'il convient de décliner aux 7 services qui le compose.

J'ai souhaité que ces projets de service, qui couvriront la période 2024-2029, soient élaborés de manière participative au plus près de l'accompagnement au quotidien des jeunes et adultes accompagnés.

Un accent sera mis sur la transversalité des prestations servies, internes comme externes, permettant ainsi un parcours de vie plus fluide prévenant d'éventuelles ruptures.

Je salue l'engagement des professionnels de chaque service à se projeter dans les 5 années à venir et le travail qu'ils réalisent quotidiennement.

”



**Mylène Flament**  
Directrice Générale

“

À l'issue d'un travail de huit mois, entre l'évaluation, la concertation en groupes de travail et la finalisation des fiches-action, nous sommes fiers de vous présenter le projet du service ASTER.

Ce document, dans la droite ligne du projet d'établissement, constitue une boussole pour les cinq années à venir en cadrant notre action dans des engagements voués à consolider la qualité de notre service.

La collaboration et la détermination des agents ont permis, au travers de l'expression de valeurs et d'intérêts communs, de galvaniser l'identité d'un très jeune service, prêt à relever les défis qui sont les nôtres.

”



**Benjamin Requillart**  
Directeur d'ASTER



# → SOMMAIRE

→ PRÉAMBULE	1
→ INTRODUCTION	4
→ LE SERVICE ASTER D'AUJOURD'HUI	6
Présentation et organisation	7
Le profil des publics accompagnés et accueillis	7
L'activité	8
Les autorisations et les prestations	9
Le tableau des réunions	12
L'organigramme et l'organisation matricielle	14
La réflexion Qualité & Éthique	16
→ LE SERVICE ASTER DES 5 PROCHAINES ANNÉES	17
<b>Axe I :</b> Une action construite avec les publics	20
<b>Axe II :</b> Une action de proximité ancrée sur son territoire, valorisant le travail des professionnels	30
<b>Axe III :</b> Une organisation respectant et promouvant la qualité de vie des professionnels, les parcours professionnels et le développement durable	35
<b>Axe IV :</b> Un établissement moderne s'appuyant sur une gouvernance basée sur la participation des publics	41
→ LA DYNAMIQUE DU PROJET DE SERVICE	42
Élément du bilan du projet précédent & évaluation du fonctionnement actuel	44
Mode d'élaboration du projet	44
Fiches-actions opérationnelles	45
→ ANNEXES	87
Note de la Directrice Générale du 16 mai 2024	88
Fiche de présentation synthétique du service	91
Liste des conventions et partenariats	92
Table des sigles et abréviations	93
Délibération du Conseil d'Administration	94



# PRÉAMBULE

## ➔ DES VALEURS ET DES PRINCIPES QUI FONDENT L'ACTION DE L'ÉTABLISSEMENT

L'IDEFHI est un établissement reconnu pour ses savoir-faire et compétences. Il permet à des jeunes et des adultes en situation de particulière fragilité de retrouver un cadre et une stabilité pour leur vie future.

Les agents de l'établissement sont animés par une forte conscience professionnelle, un investissement dans leur métier et la fierté d'accomplir leurs missions.

L'établissement porte donc des valeurs qui perdurent dans le temps : la solidarité, le respect et l'éducation.

Ces valeurs humanistes s'appuient sur Les droits de l'Homme, la convention internationale des droits de l'enfant et les valeurs de la République française.

En exerçant des missions de service public, l'IDEFHI entend référer son action au principe de l'accueil de tous : la non-discrimination, l'égalité de traitement, l'intégrité et la probité.

Pour lier la réflexion éthique et la réflexion autour de l'accompagnement, les valeurs sont déclinées en principes d'action.

Les 7 principes d'action affirmés dans ce projet sont liés au contexte sociétal et accompagneront les défis à relever par l'établissement pour les 5 prochaines années.



## ➔ NOS 7 PRINCIPES D'ACTION



### LA BIENTRAITANCE

*"Démarche collective pour identifier l'accompagnement le meilleur possible pour l'utilisateur, dans le respect de ses choix et dans l'adaptation la plus juste à ses besoins."*

- La participation des bénéficiaires au service de l'autodétermination et du développement de leur pouvoir d'agir.



### L'ANCRAGE TERRITORIAL

*"Sentiment d'appartenance des individus, ou collectivement des sociétés, à un espace."*

- Les coopérations (accompagnement partagé, accès aux droits communs).
- Les partenariats.



### LA BIENVEILLANCE

*"Disposition d'esprit inclinant à la compréhension, à l'indulgence envers autrui."*

- La prévention et soutien proactif aux parents et proches-aidants.



### L'INNOVATION

*"Processus mis en place dans le but de changer les pratiques habituelles afin de répondre à une situation sociale jugée insatisfaisante à un moment donné, dans un lieu donné."*

- L'expertise au service des prises en charges complexes du territoire.
- La diversification des modalités d'accompagnements, en lien avec l'adaptabilité et la réponse à des situations nouvelles.



### LE BIEN-ÊTRE

*"État agréable procuré par la satisfaction des besoins du corps et par la tranquillité de l'esprit."*

- La promotion de la santé.
- L'amélioration des cadres de vie.



### L'HUMAIN COMME RESSOURCE PRINCIPALE DE L'ÉTABLISSEMENT

*"Acteur doué d'une capacité à raisonner, d'un libre arbitre, d'un pouvoir d'action et d'adaptation."*

- Le principe de laïcité.
- L'égalité femme-homme.



### LA PERFORMANCE

*"Niveau de réalisation des objectifs par rapport aux efforts engagés et aux ressources consommées."*

- L'amélioration de la qualité et la maîtrise des risques.



# INTRODUCTION

## → LES ÉLÉMENTS D'HISTOIRE DU SERVICE

Le service ASTER est né le 1<sup>er</sup> janvier 2024 d'une recomposition en deux entités des trois services de protection de l'enfance de l'IDFHI oeuvrant sur le territoire rouennais dans le double objectif de :

- Renforcer l'agilité des services rouennais en favorisant les solidarités internes
- Affermir les savoir-faire et les compétences sur une tranche d'âge spécifique.

Cette recomposition s'inscrit dans l'engagement 23 du projet d'établissement 2023-2028.

Le service ASTER s'est donc concentré sur l'enfance et la préadolescence en intégrant à son périmètre l'entièreté de l'accueil d'urgence et de l'hébergement spécialisé du secteur rouennais.

À cet égard, cette création de service s'est fondée sur la fusion de l'ancien service ASTR soustrait de l'AFR et d'une grande partie des unités de l'ancien service SER (MECS enfance et SMD).

## → LE CONTEXTE D'ÉLABORATION DU PROJET DE SERVICE

Le projet de service prend évidemment sa source dans les orientations fixées par le projet d'établissement 2023-2028 validé fin 2023.

Les notes de la Direction Générale des 14 mai et octobre 2024 ont fixé le cadre d'une élaboration simultanée des projets de service.

L'élaboration du projet de service, presque concomitante à la naissance du service, a correspondu à une nécessité de le doter, au-delà des modalités organisationnelles et des principes qui ont concouru à sa création, d'une identité propre.

Ce travail s'est donc accompagné d'un enjeu d'interconnaissance des cadres d'intervention de chacun pour définir des axes communs de réflexion et d'amélioration au profit des enfants accompagnés.

Pour autant, il s'est aussi appuyé sur les travaux des commissions qualité des services ASTR et SER sur lesquels le service ASTER s'est construit et sur les réflexions issues de la propre commission de ce nouveau service.





# LE SERVICE ASTER D'AUJOURD'HUI

PRÉSENTATION & ORGANISATION

## ➔ PROFILS DES PUBLICS ACCOMPAGNÉS ET ACCUEILLIS

### ➔ Nombre d'usagers accueillis en 2024

MECS Classiques : 138

SAUC : 334

MECS Spécialisés : 30

SMD : 110

**Total : 612 usagers**

### ➔ Hébergement

#### Répartition de la file active entre filles et garçons en hébergement

Filles : 47%

Garçons : 53%

#### Répartition de la file active selon l'âge

0 à 3 ans : 2%

4 à 6 ans : 11,55%

7 à 12 ans : 39%

13 à 17 ans : 46,8%

18 ans et plus : 0,20%

#### Situation parentale

Ensemble, mariés, pacsés : 18,50%

Monoparental : 16,50%

Séparé(e)s : 65%

### ➔ SMD

#### Répartition de la file active entre filles et garçons

Filles : 51%

Garçons : 49%

#### Répartition de la file active selon l'âge

0 à 3 ans : 7%

4 à 6 ans : 11%

7 à 12 ans : 50%

13 à 17 ans : 32%

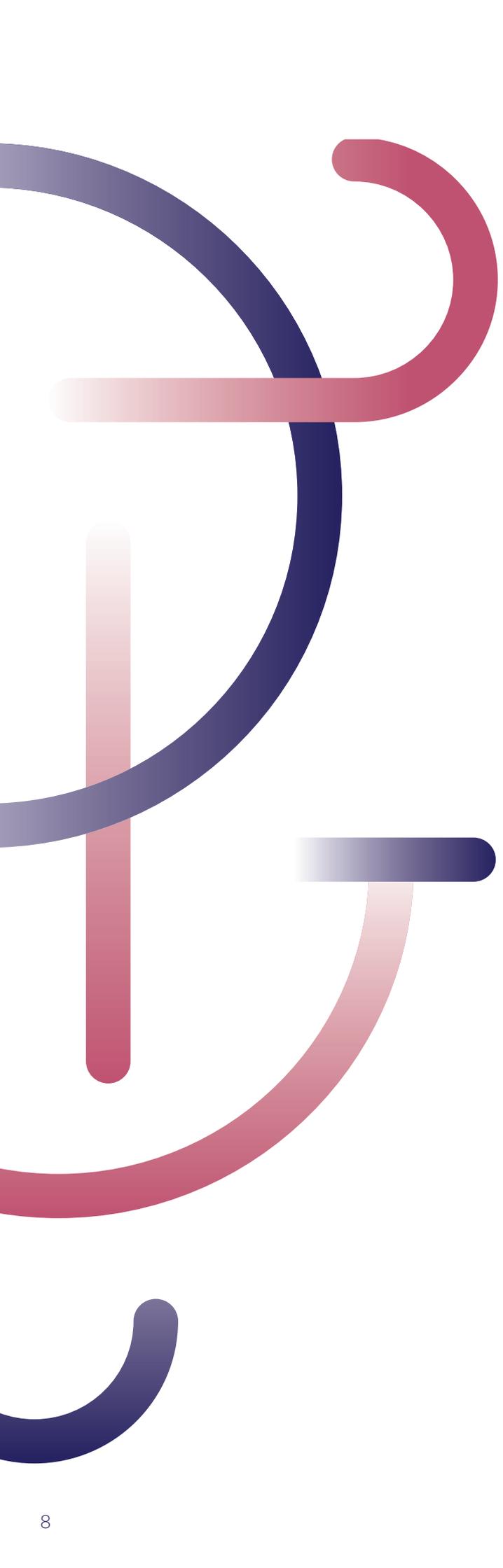
18 ans et plus : 0%

#### Situation parentale

Ensemble, mariés, pacsés : 16,50%

Monoparental : 15,50%

Séparé(e)s : 68%



## → L'ACTIVITÉ

### Répartition des accompagnements par modalité de prise en charge

Hébergement : 82%

SMD : 18%

### Répartition de la file active complète selon l'UTAS

UTAS Rouen : 28%

UTAS Boucle de Seine : 44%

UTAS Entre Seine et Mer : 2%

UTAS Le Havre : 11%

UTAS Dieppe : 13%

MNA : 2%

### → Hébergement

#### Mesures de placement

Judiciaires : 82%

Administratives : 18%

#### Durée de l'accueil d'urgence

37% sont présents depuis plus de trois mois sur les unités d'accueil d'urgence

### → SMD

#### Mesures de placement

Judiciaires : 81%

Administratives : 19%

**La durée moyenne d'accueil en SMD est de 14 mois.**

## ➔ LES AUTORISATIONS ET LES PRESTATIONS

### 🔍 LES PRESTATIONS PORTÉES PAR LE SERVICE

Nature de la prestation	Nombre de places
Accueil d'urgence	60
Maison d'Enfants à Caractère Social	91
Hébergement spécialisé	20 (+6 places répit)
Soutien au Maintien à Domicile	66
<b>TOTAL</b>	<b>237 (+6 places répit)</b>

### 🔍 LES AUTORISATIONS

De manière spécifique, l'arrêté d'habilitation de 2025 vaut autorisation pour le service de prendre en charge des mineurs et jeunes majeurs bénéficiaires de l'aide sociale à l'enfance. Toutes les unités du service accueillent de manière indifférenciée filles et garçons.

#### Accueil d'urgence

Les unités d'accueil d'urgence sont concentrées sur le même site, route de Sahurs à Canteleu, au sein du SAUC :

Nom de l'unité	Âge	Nombre de places
Aquilaé	13 - 17 ans	18
Sirius	13 - 17 ans	12
Pégase	3 - 12 ans	12
Cassiopée	6 - 17 ans	10
Phénix	6 - 17 ans	8

Les 10 places de l'unité Cassiopée ont été créées de manière transitoire. Conformément à l'action n°1-3 du CPOM protection de l'enfance IDEFHI, le financement de ces places sera consacré à l'ouverture d'une unité d'accueil d'urgence sur le SAUH. L'ouverture de ces places havraises sera concomitante à la réduction de l'habilitation à 50 places du SAUC.

### Maisons d'Enfants à Caractère Social

Nom de l'unité	Âge	Nomb. de places	Commune
Vert-Pré	3 - 11 ans	18	Bihorel
Sotteville	3 - 11 ans	14	Sotteville
Oissel	6 - 14 ans	19	Oissel
Couronne	6 - 14 ans	12	Grand-Couronne
Clos-des-Roses	6 - 17 ans	16	Sahurs
Hestia	6 - 14 ans	12	Canteleu

### Hébergement spécialisé

Nom de l'unité	Âge	Nomb. de places	Commune
Chanteloup (MECS)	8 - 16 ans	10	Canteleu
Répits Chanteloup	6 - 16 ans	4	Canteleu
L'Ancre (MECS)	13 - 20 ans	10	Canteleu
Répits l'Ancre	13 - 20 ans	2	Canteleu

Les MECS dites spécialisées ont vocation à accueillir des publics à double vulnérabilité, au titre à la fois de la protection de l'enfance et du handicap. Les places de répit sont adossées à ces MECS et ouvertes à l'ensemble des bénéficiaires de l'aide sociale à l'enfance en situation de handicap pris en charge en MECS ou en accueil familial.

## Soutien au Maintien à Domicile

Nom de l'unité	Âge	Nombre de places
SMD ASTER	3 - 17 ans	66



## ➔ L'ORGANISATION DES RÉUNIONS ET LE TABLEAU

Le service s'appuie, pour garantir à la fois un pilotage agile de son activité et une diffusion performante des informations nécessaires à la qualité des interventions des professionnels, sur une structuration de ses réunions

### 🕒 LA STRUCTURATION DE LA COMMUNICATION ET DE LA RÉFLEXION INTERNE AU SERVICE

Intitulé	Composition	Régularité	Objectifs
Réunion institutionnelle	Ensemble du service	Bisannuelle	Présenter les enjeux institutionnels, approfondir une thématique commune, favoriser l'interconnaissance
Réunion de direction	Direction, RA, RUSMS, Responsables adjoints	Hebdomadaire	Assurer la circulation des informations ascendantes et descendantes autour des enjeux institutionnels et du service
Réunion d'unité	RUSMS, coordonnateur, équipe pluridisciplinaire	Hebdomadaire	Échanger, dans une dimension de clinique éducative, autour de la situation des jeunes accompagnés, présenter les directives institutionnelles et échanger autour de leur application
Réunion de direction, psychologue et infirmière	Directeur, Psychologues, Infirmières	Trimestrielle	Échanger autour des enjeux institutionnels, de la déclinaison du projet de service et du projet de soins
Réunion des surveillants de nuit	Direction, RUSMS, surveillants de nuit	Semestrielle	Échanger autour des enjeux institutionnels, de la contribution des agents au projet de service et des modalités d'exercice de leurs fonctions
Réunion maîtresses de maison	RA, RUSMS, maîtresses de maison		

## ➔ LA DÉCLINAISON DE L'ORGANISATION MATRICIELLE AU NIVEAU DU SERVICE

<b>Intitulé</b>	<b>Composition</b>	<b>Régularité</b>	<b>Objectifs</b>
Commission Qualité	Directeur adjoint, RUSMS référent, référents qualité des unités	Trimestrielle	Adapter les directives qualité institutionnelles à l'échelle du service, favoriser la réflexion collective
Comité de pilotage Projet de service	Membres de la Commission Qualité	Annuelle	Définir et réguler la mise en oeuvre des actions du projet de service, valider les travaux
Observatoire des événements indésirables	Membres de la Commission Qualité	Semestrielle	Produire une réflexion qualitative à partir des données statistiques, établir des focus sur des thématiques spécifiques, proposer des axes d'amélioration dans le cadre d'une réduction des risques
Commission formation	Directeur adjoint, RUSMS référent, Secrétaire RH, référents unité	Bisannuelle	Produire une réflexion qualitative à partir des données statistiques, établir des propositions en lien avec les orientations du projet de service, prioriser les demandes
Commission animation	RUSMS référent, référents unité	Bisannuelle	Définir et soutenir des propositions d'animations collectives au profit des jeunes du service

## ➔ L'ORGANISATION DU FONCTIONNEMENT

Organigramme hiérarchique et fonctionnel/matriciel

### 🔗 L'ORGANIGRAMME DU SERVICE



## ➔ LE TABLEAU DES EMPLOIS

		<b>Nombre ETP</b>
Administration & Gestion	Agent administratif et de bureau	7,5
Direction & Encadrement	Chef de Service Éducatif	11
	Chef de Service Général et administratif	1
	Directeur	1
	Directeur Adjoint, Attaché de direction	1
Médical	Médecin Psychiatre	0,85
Paramédical	Infirmier diplômé d'État	2,8
	Psychologue	9,7
Services Généraux & Restauration	Maîtresse de maison	20
	Chauffeur	1
	Surveillant de nuit	39,4
Socio-Éducatif	Agent éducatif	52
	Éducateur de jeunes enfants	5
	Éducateur(trice) Spécialisé(e)	40,5
	Moniteur Éducateur	38,9
	Animateur	1
	Autres éducatifs	1
	Coordonnateur	7
<b>Total</b>		<b>240,65</b>

## ➤ LA FORMATION

La protection de l'enfance a pu pâtir d'un déficit d'attractivité au long de ces dernières années, engageant un écart entre le niveau de diplomation attendu - notamment sur des fonctions éducatives - visé sur le tableau des emplois théorique et le tableau des emplois effectif.

La formation, couplée à une politique d'attractivité, constitue le levier essentiel pour offrir aux équipes un socle de compétences robuste, garant d'interventions de qualité auprès des jeunes et de leurs familles.

Au-delà des formations proposées au sein de l'établissement et des formations diplômantes, le service dispose de sa propre instance - la commission de formation - chargée de définir une politique répondant aux objectifs du projet de service, de prioriser et d'étudier les besoins individuels et collectifs.

## ➔ LA RÉFLEXION QUALITÉ & ÉTHIQUE

Animés d'une conscience professionnelle et investis dans la défense de l'intérêt des enfants, les professionnels du service ASTER articulent la mission de l'établissement - Accompagner, Soutenir et Orienter - à partir d'une réflexion qualité/éthique à dynamiser constamment.

### ➤ LA QUALITÉ

Dimension à part entière de l'organisation matricielle de l'établissement, la réflexion sur la qualité de notre engagement auprès des jeunes et des familles se déploie au sein de la Commission Qualité du service, intégrant des agents de toutes les unités.

Cette instance se concerte sur l'adaptation des directives institutionnelles engagées par le COTECH Qualité au sein du service, propose des outils et des supports adéquats, prend acte du contenu des RBPP publiées par la HAS, met en exergue les bonnes pratiques au sein du service pour en évaluer la mise en oeuvre élargie.

### ➤ LA SENSIBILISATION À L'ÉTHIQUE

Les professionnels d'un service tel que le nôtre, particulièrement exposés aux souffrances et aux vulnérabilités des jeunes et des familles, doivent puiser le sens de leur action dans des principes clairs : le respect de la dignité, le respect de la liberté de choix de la personne accueillie, le respect de la vie privée et de l'intimité, l'égalité de traitement, le principe de non-discrimination.

Cette approche, tout en guidant les travaux menés par les instances qualité du service et de l'établissement, doit être soutenue par une sensibilisation constante à ces aspects des professionnels. Dès 2024, de nombreux agents du service ont pu bénéficier de temps dédiés grâce au concours d'une intervenante de l'EREN.



# LE SERVICE ASTER DES 5 PROCHAINES ANNÉES

# ➔ ENGAGEMENTS ET ACTIONS OPÉRATIONNELLES POUR 2029\*

## ➔ AXE I

### UNE ACTION CONSTRUITE AVEC LES PUBLICS

- Au service de l'autodétermination
- En faveur de la communication par et pour les publics
- Au service de parcours protecteurs et inclusifs
- Au service de l'accompagnement des familles et des proches-aidants
- Au service de la santé des bénéficiaires et de l'accès aux soins
- Au service du Cadre de vie et de la qualité de vie
- En faveur de leur insertion sociale et culturelle
- En faveur de la prévention décrochage scolaire et de la scolarité inclusive

## ➔ AXE II

### UNE ACTION DE PROXIMITÉ ANCRÉE SUR SON TERRITOIRE, VALORISANT LE TRAVAIL DES PROFESSIONNELS

- En faveur du développement coordonné des partenariats et de l'ancrage territorial
- En faveur de la mutualisation des ressources et de l'interconnaissance des services
- En faveur de la valorisation des compétences internes et du partage d'expérimentations



### ➔ AXE III

#### UNE ORGANISATION RESPECTANT ET PROMOUVANT LA QUALITÉ DE VIE DES PROFESSIONNELS, LES PARCOURS PROFESSIONNELS ET LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

- En faveur de l'accompagnement des professionnels dans l'exercice de leurs missions
- En faveur du développement de l'attractivité de l'établissement
- En faveur de la sécurisation des parcours professionnels
- En faveur du développement durable et réduction du gaspillage alimentaire et des déchets

### ➔ AXE IV

#### UN ÉTABLISSEMENT MODERNE S'APPUYANT SUR UNE GOUVERNANCE BASÉE SUR LA PARTICIPATION DES PUBLICS, UNE DIRECTION GARANTE DE LA DÉMARCHE QUALITÉ

- En faveur de la prévention et la lutte contre la maltraitance
- En faveur de la participation des publics aux instances
- En faveur de l'agilité du service et d'une gouvernance participative
- En faveur de l'amélioration continue des pratiques et de nos organisations
- En faveur d'un système d'information au service du pilotage de l'institution



## ➔ AXE I UNE ACTION CONSTRUITE AVEC LES PUBLICS

- ➔ **Au service de leur autodétermination**
- ➔ **En faveur de la communication par et pour les publics**
- ➔ **Au service de parcours protecteurs et inclusifs**
- ➔ **Au service de l'accompagnement des familles et des proches-aidants**
- ➔ **Au service de la santé des bénéficiaires et de l'accès aux soins**
- ➔ **Au service de leur cadre de vie et de leur qualité de vie**
- ➔ **En faveur de leur insertion sociale et culturelle**
- ➔ **En faveur de la prévention du décrochage scolaire et de la scolarité inclusive**

En tant que professionnels d'un service opérationnel, notre action est avant tout construite autour de l'intérêt des publics dans les différents champs qui structurent leur parcours d'accompagnement.

Pour autant, plus de vingt ans après la parution de la loi du 2 janvier 2002 relative aux droits des usagers, nous devons, par le support d'outils adaptés, veiller à vivifier la mise en oeuvre des principes qui les portent.

Aussi, l'autodétermination et le pouvoir d'agir des publics doivent dépasser le stade de l'incantation pour nourrir l'ensemble des interventions que nous réalisons à leur profit.

# Engagement du Projet d'Établissement

## ➔ **AU SERVICE DE L'AUTODÉTERMINATION**

Dans un environnement aussi codifié que la protection de l'enfance où la plupart des mesures de placement sont encadrées par une décision judiciaire, le principe d'autodétermination est loin d'être un contresens. Bien au contraire, la participation active de chaque enfant et de chaque adolescent à la construction, en lien avec son environnement, de son parcours constitue la garantie prépondérante à la sécurisation de celui-ci.

Différents enjeux doivent être pris en compte pour ce faire :

- Affiner les modalités de recueil de l'avis éclairé des enfants et des adolescents en tablant sur une co-construction des projets personnalisés.
- Éveiller le pouvoir d'agir des enfants et des adolescents dans le quotidien avec la certitude que celui-ci, au-delà du projet personnalisé, constitue un véritable ferment d'habiletés psycho-sociales qui leur serviront.
- Respecter leur choix «et la prise de décision».
- Encourager la participation.

Ce soutien à l'autodétermination repose sur une prédisposition des équipes à répondre à ces enjeux en offrant le soutien nécessaire aux jeunes pour concrétiser leurs projets de manière sécurisée. Ces compétences doivent être étayées par des outils facilitants (barème de la qualité de vie perçue, 5 étapes clés de la démarche de

personnalisation) qui auront vocation à approfondir la mise en oeuvre des droits des enfants et adolescents que nous accompagnons.

A cet égard, le service ASTER, dans le cadre du CPOM, est mobilisé sur une réflexion ciblée autour de l'évolution de sa prestation d'hébergement collectif axée sur le développement d'outils spécifiques (ecomap, conseil des aidants) que nous estimons pleinement adaptés à la réalisation de nos objectifs.

### ➔ **Action opérationnelle 1**

- **Former sur l'ensemble des unités les agents à l'utilisation du barème de la qualité de vie perçue pour généraliser son utilisation au profit de la personnalisation de l'accompagnement.**

### ➔ **Action opérationnelle 2**

- Impulser les 5 étapes clés de la démarche de personnalisation, une démarche pluridisciplinaire.

### ➔ **Action opérationnelle 3**

- Faire évoluer la prestation d'hébergement d'internat en favorisant le pouvoir d'agir des jeunes et des familles.

## Engagement du Projet d'Établissement

### ➔ **EN FAVEUR DE LA COMMUNICATION PAR ET POUR LES PUBLICS**

L'autodétermination, pour sortir des déclarations d'intention et se matérialiser, doit être conditionnée par une communication appropriée et adaptée aux besoins, aux ressentis et aux facultés de compréhension des enfants, adolescents, jeunes majeurs et des familles que nous accompagnons.

Nous accueillons de jeunes publics, souffrant parfois de difficultés cognitives ou psychiques, souvent en urgence que ce soit sur le SAUC ou dans d'autres structures. Au-delà des effets de sidération que ces situations peuvent créer, le fonctionnement de notre institution et des enjeux de nos missions peut s'avérer complexe. Nos outils, s'ils doivent répondre à des obligations réglementaires, doivent être facilement compréhensibles.

Toutefois, pour nous montrer plus proactifs, nous prenons le pari qu'au-delà du savoir-faire de nos professionnels pour éclairer les règles de vie d'une MECS à un enfant ou à un adolescent qui viendrait par exemple d'arriver sur le lieu d'accueil, l'accompagnement par un pair peut faire éclore chez le jeune des questions plus spontanées tout en mobilisant chez ce pair une habileté à communiquer de façon sensible autour des enjeux des règles de vie, mais aussi de son expérience du placement.

#### ➔ **Action opérationnelle 4**

- **Promouvoir la démarche de pair-aidance : un nouveau défi pour la protection de l'enfance.**

#### ➔ **Action opérationnelle 5**

- **Systematiser le recours au FALC pour les documents à destination des publics.**



## Engagement du Projet d'Établissement

### ➔ **AU SERVICE DE PARCOURS PROTECTEURS ET INCLUSIFS**

L'engagement du service ASTER pour garantir des parcours protecteurs et inclusifs vise à ce que chaque enfant et adolescent, y compris ceux en situation de double vulnérabilité, bénéficie d'un accompagnement individualisé et respectueux de ses besoins. Cette démarche repose sur une prise en charge globale, qui prend en compte les dimensions éducative, sociale et de santé, avec des réponses adaptées aux situations de vulnérabilité multiples.

Les ruptures de parcours constituent une épreuve tant pour les jeunes que pour les professionnels et fragilisent la confiance des enfants et adolescents envers les adultes et les équipes encadrantes, tout en risquant d'aggraver leurs difficultés.

Pour sécuriser les parcours, le service adopte une approche dynamique et anticipatrice en analysant les situations en CASP, en mobilisant les ressources internes et en sollicitant les dispositifs et équipes mobiles afin de construire des stratégies d'accompagnement adaptées et sécurisées.

Le service s'appuie sur des instances internes, telles que la commission d'anticipation et de sécurisation des parcours pour l'adaptation des dispositifs en fonction des besoins spécifiques des jeunes pour assurer une évaluation régulière.

Pour répondre à cet engagement, le service ASTER favorise l'inclusion sociale, scolaire et professionnelle en mettant en place des partenariats avec des structures spécialisées et des professionnels du médico-social.

Le service participe également activement à la Communauté 360 ou au GOLC pour contribuer à l'élaboration de solutions concrètes pour les publics les plus vulnérables.

#### ➔ **Action opérationnelle 6**

- **Renforcer la collaboration avec le médico-social lors d'accompagnements partagés autour des projets personnalisés.**

## Engagement du Projet d'Établissement

### ➔ **AU SERVICE DE L'ACCOMPAGNEMENT DES FAMILLES ET DES PROCHES-AIDANTS**

L'accompagnement des familles et des proches-aidants constitue un axe majeur dans les projets de soutien destinés au public accueilli, dans un cadre visant à l'amélioration continue de la qualité du service proposé. Bien entendu, le lien familial joue un rôle prépondérant dans le développement et le bien-être des enfants et des adolescents.

Pour autant, cette sécurisation du lien avec les figures d'attachement, qui ne sont pas toujours la mère ou le père de l'enfant, nous oblige à :

- Créer un environnement propice aux échanges entre parents et enfants.
- Consolider nos évaluations pour identifier un maximum de leviers au profit des enfants et des adolescents.
- Renforcer les compétences parentales.
- Accompagner les familles face à l'ensemble de leurs difficultés, qu'elles soient éducatives, relationnelles ou socio-économiques pour favoriser des retours en famille durables et sécurisés.

Par ailleurs, nous nous engageons à développer les compétences des professionnels afin qu'ils puissent accompagner les familles de manière optimale, dans une approche participative et respectueuse de leurs besoins. Cet accompagnement s'inscrit dans une dynamique de

coéducation, valorisant le potentiel des familles et encourageant leur autonomie.

#### ➔ **Action opérationnelle 7**

- **Mettre à disposition des espaces famille conviviaux permettant différentes modalités de rencontre enfant/famille.**

#### ➔ **Action opérationnelle 8**

- Former les professionnels aux entretiens familiaux et les sensibiliser aux modalités de travail du milieu ouvert.

#### ➔ **Action opérationnelle 9**

- Sécuriser les retours en famille à partir d'évaluations des compétences parentales et/ou familiales étayées.

#### ➔ **Action opérationnelle 10**

- Accompagner la parentalité face aux vulnérabilités de leur enfant.

#### ➔ **Action opérationnelle 11**

- Intervenir autour de la précarité socio-économique des familles dans l'intérêt supérieur des enfants.

## Engagement du Projet d'Établissement

### ➔ **EN FAVEUR DE LA SANTÉ DES BÉNÉFICIAIRES ET DE L'ACCÈS AUX SOINS**

Promouvoir la santé est un enjeu fondamental du projet de service, en particulier pour répondre aux problématiques de santé non traitées, qui contribuent fréquemment au placement des jeunes. En effet, la prise en charge des problématiques de santé physique, mentale et affective est essentielle pour garantir le bien-être et le développement des enfants et adolescents. Cet engagement est au coeur de notre démarche, soutenue par le Service Médical des Usagers de l'établissement.

Sous l'impulsion du médecin des usagers, les infirmières assurent, en lien avec les équipes éducatives, un suivi médical adapté et une continuité des soins. À cet égard, la désignation de référents santé au sein des unités d'hébergement visera à sécuriser la mise en place des actions liées à ce suivi.

Les équipes éducatives et médicales travaillent conjointement pour accompagner les jeunes vers une meilleure appréhension de leur vie affective, relationnelle et sexuelle, en développant des actions éducatives préventives.

Parallèlement, des actions ciblées sont mises en place pour prévenir les risques prostitutionnels et lutter contre les addictions, en visant à sensibiliser les jeunes aux dangers et à leur fournir un soutien adéquat.

Bien que le service ASTER œuvre au sein de la métropole rouennaise, l'accès au soin peut s'avérer délicat, notamment sur le plan psychique, pour deux motifs : embolisation des CMP et CMPP avec présence de listes d'attente, déterritorialisation des jeunes accueillis sur nos unités ne les priorisant pas sur ces lieux de soins.

À cet égard, le service, dans le cadre d'une réflexion collégiale au sein de l'établissement, doit réfléchir à optimiser cet accès à partir de nos ressources existantes.

#### ➔ **Action opérationnelle 12**

- Adapter l'offre de soins afin d'assurer une continuité des suivis psychologiques et psychiatriques.

#### ➔ **Action opérationnelle 13**

- Sécuriser le suivi médical par la désignation de référent santé.

## Engagement du Projet d'Établissement

### ➔ **EN FAVEUR DE LEUR CADRE ET QUALITÉ DE VIE**

Le cadre de vie chaleureux, la qualité de vie et la qualité de l'alimentation constituent des socles indispensables au bien-être et au développement psycho-affectif des jeunes que nous accueillons, pour la plupart marqués par des trajectoires de vie cahoteuses. À cet égard, si l'IDFHI a pu réhabiliter et rénover un certain nombre de lieux d'hébergement (SAUC, l'Ancre), certaines MECS pâtissent d'un bâti qui n'est plus tout à fait conforme aux besoins des enfants et des adolescents.

À cet égard, au-delà des investissements sur celui-ci, nous devons insuffler la culture d'un accueil chaleureux sur l'ensemble de nos unités favorisant le sentiment d'appartenance des jeunes. La collectivité génère cependant bien souvent un réel esprit de convivialité auquel la qualité de l'alimentation contribue.

La participation au choix des menus ou à la confection des repas, au-delà d'être un gage de satisfaction, représente un levier éducatif extrêmement gratifiant pour les jeunes.

D'ailleurs, la participation active des enfants et adolescents aux aménagements, qu'ils soient par le biais de la prise en compte du recueil de leur avis ou bien même de la mise en place de chantiers éducatifs, influe mécaniquement sur le respect que chacun pourra manifester à l'égard de son environnement.

Le respect de l'intimité, que la vie en collectivité peut malheureusement quelquefois bafouer, doit aussi puiser sa source dans des aménagements adaptés qui favorisent les sentiments de sécurité et de bien-être essentiels à l'équilibre émotionnel des enfants et adolescents que nous accompagnons.

#### ➔ **Action opérationnelle 14**

- **Permettre l'investissement par les jeunes de leur espace.**

#### ➔ **Action opérationnelle 15**

- Développer une culture d'accueil chaleureuse et adaptée aux publics.

#### ➔ **Action opérationnelle 16**

- Développer les espaces d'intimité au sein des chambres et des unités.

#### ➔ **Action opérationnelle 17**

- Améliorer la participation à l'élaboration des menus et à la confection des repas.

## Engagement du Projet d'Établissement

### ➔ **EN FAVEUR DE LA PRÉVENTION DU DÉCROCHAGE SCOLAIRE ET D'UNE SCOLARITÉ INCLUSIVE**

Lors des admissions, de nombreux jeunes accueillis peuvent être confrontés à des difficultés scolaires importantes, allant de la déscolarisation à l'échec scolaire. La situation s'avère parfois encore plus délicate pour ceux en double vulnérabilité, qui peinent à accéder à une scolarité inclusive à cause de la saturation des dispositifs médico-sociaux.

La prévention du décrochage scolaire, notamment pour des jeunes arrivés en urgence et arrachés à leur établissement scolaire, constitue un leitmotiv de notre action.

À cet égard, le service bénéficie d'un dispositif transversal spécifique ASTRADO, adossé au SAUC mais ouvert aux autres unités d'hébergement, doté d'enseignants, de référents insertion/scolarité et d'un éducateur technique. Sans être un accueil de jour, ASTRADO peut offrir des prestations apparentées au gré d'une évaluation fine des besoins des jeunes et d'une connaissance optimale des dispositifs à leur disposition.

Si son succès a convaincu l'établissement de développer des dispositifs analogues sur les territoires havrais et dieppois, force est de constater que les locaux d'ASTRADO ne répondent plus entièrement à l'exercice et au développement de ses missions.

#### ➔ **Action opérationnelle 18**

- **Adapter les locaux d'ASTRADO aux besoins des jeunes accompagnés.**



## Engagement du Projet d'Établissement

### ➔ **EN FAVEUR DE LEUR INSERTION SOCIALE ET CULTURELLE**

L'ouverture à la culture, au sport, aux loisirs, loin d'être anodins pour des jeunes et des adolescents qui n'ont pas toujours eu accès à ces activités, représente une opportunité indéniable de se confronter à d'autres environnements et de développer des goûts et des appétences qui leur sont propres. Ces ressources sont primordiales à la consolidation de leur parcours de vie.

Au-delà des activités proposées par la cellule APPUI, l'objectif est d'encourager l'inscription des enfants dans un club, dans une association culturelle pour favoriser à la fois leur épanouissement et leur exposition à d'autres environnements que l'hébergement collectif.

Dans cet esprit d'ouverture, les référents insertion/scolarité comme les équipes éducatives ont à coeur de sensibiliser les jeunes au recours au droit commun, comme n'importe quel citoyen en herbe.

#### ➔ **Action opérationnelle 19**

- **Consolider l'aller vers les jeunes et le droit commun.**



## ➔ AXE II

### UNE ACTION DE PROXIMITÉ ANCRÉE SUR SON TERRITOIRE, VALORISANT LE TRAVAIL DES PROFESSIONNELS

- ➔ **En faveur du développement coordonné des partenariats et de l'ancrage territorial**
- ➔ **En faveur de la mutualisation des ressources et de l'interconnaissance des services**
- ➔ **En faveur de la valorisation des compétences internes et du partage d'expérimentations**

L'ancrage dans le tissu social de notre territoire d'implantation est garant du renforcement de la désinstitutionnalisation de notre accompagnement.

Cet objectif vise à éviter que les accompagnements que nous proposons aux mineurs et aux jeunes majeurs ainsi qu'à leur famille ne s'exercent qu'en silos, contenant et sécurisés sur le court et moyen terme, mais parfois peu portés à favoriser le développement des habiletés psycho-sociales individuelles autour du droit commun qui pourront être mobilisées tout au long de leur vie.

## Engagement du Projet d'Établissement

### ➔ **EN FAVEUR DU DÉVELOPPEMENT COORDONNÉ DES PARTENARIATS ET DE L'ANCRAGE TERRITORIAL**

En tant que grand établissement implanté sur la métropole rouennaise, l'IDEFHI bénéficie d'un partenariat fructueux, référencé par catégorie dans un outil WIKIDEFHI à disposition des agents. Si l'appropriation par les professionnels de ce type d'outil facilitateur reste un enjeu crucial pour le service, le renforcement de l'ancrage territorial de ce partenariat inclut deux dimensions, l'une et l'autre au bénéfice des mineurs et jeunes majeurs que nous accompagnons :

- Au près des unités d'hébergement, afin de faciliter l'insertion des usagers au contact du tissu socio-culturel alentour et de leur inculquer des repères usuels à l'image de n'importe quel autre enfant, exploitables dans leur futur parcours de vie.
- Au près des familles, afin d'activer le lien avec le droit commun, de faciliter la mobilisation de l'autorité parentale ou des figures d'attachement et de sécuriser d'éventuels retours des enfants à domicile.

À cet égard, une stratégie d'ouverture au partenariat avec les acteurs des secteurs public et associatif et de la société civile doit se consolider sur les territoires des communes d'implantation de nos unités.

Si les maisons d'enfants ont longtemps souhaité éviter que les projecteurs soient braqués sur leur activité, force est de constater que cette appréciation parfaitement légitime a aussi pu nourrir des représentations fantasmées autour de celle-ci. L'ouverture au profit des jeunes constitue le meilleur antidote à cet écueil : activités locales, sport (football, rugby, etc.), ateliers culturels, événements de quartier.

#### ➔ **Action opérationnelle 20**

- **Cultiver les partenariats au plus près des unités au profit d'une personnalisation de l'accompagnement.**

#### ➔ **Action opérationnelle 21**

- Favoriser la réponse à des appels à projet locaux en faveur des publics.

## Engagement du Projet d'Établissement

### ➔ **EN FAVEUR DE LA MUTUALISATION DES RESSOURCES ET DE L'INTERCONNAISSANCE DES SERVICES**

Par son envergure, l'établissement dispose d'une palette de compétences et de créativité au niveau des modalités d'accompagnement peu commune. Toutefois, son étendue ne permet pas toujours aux professionnels de bénéficier des opportunités de coopération qu'elle propose.

Dans le cadre de la sensibilisation des nouveaux professionnels aux profils des publics que nous accueillons, le service ASTER recourt aux compétences et aux savoir-faire de professionnels aguerris d'autres services (CFT (troubles neuro-développementaux), ITEP (troubles du comportement)).

Aussi, la part importante des enfants et adolescents en double vulnérabilité accompagnés en SMD ou accueillis sur les unités incite à une mobilisation affûtée de nos homologues (PDRA, SEA, le CAP, etc.) dont l'expertise est reconnue.

De même, au-delà d'être garants de l'évolution professionnelle des agents, les immersions dans d'autres services de l'IDFHI et l'accueil de professionnels au sein de nos structures constituent surtout des expériences privilégiées pour consolider des liens et favoriser des réflexions collégiales autour de l'intérêt des publics et des pratiques qui le soutiennent le plus opportunément

#### ➔ **Action opérationnelle 22**

- **Consolider l'identité de service en favorisant les échanges interprofessionnels.**



## Engagement du Projet d'Établissement

### ➔ **EN FAVEUR DE LA VALORISATION DES COMPÉTENCES INTERNES ET DU PARTAGE D'EXPÉRIMENTATIONS**

Inventifs et déterminés, les agents du service ont, au cours des dernières années, prouvé leur souplesse et leur capacité d'adaptation aux problématiques qui innervent le champ de la protection de l'enfance. Les réussites des uns peuvent constituer un réel exemple et donner du souffle aux vécus des autres. Ainsi, le service ASTER s'est inspiré du STD et du STH pour aménager des fonctions de référents famille au sein des MECS et corriger la segmentation des interventions auprès des familles et auprès des enfants que nous pouvons connaître.

Nous comptons poser les conditions d'une émulation au sein du service, notamment sur l'évolution de la prestation d'hébergement collectif. Si, dans l'optique du CPOM négocié avec le Département, l'IDEFHI a ciblé une MECS du service ASTER comme tête de pont de ce projet, le cadre méthodologique de cette expérimentation a déjà identifié des outils potentiellement mobilisables pour d'autres unités.

#### ➔ **Action opérationnelle 23**

- **S'appuyer sur les outils de l'internat de demain pour développer le pouvoir d'agir des jeunes et des familles.**



## ➔ AXE III

### UNE ORGANISATION RESPECTANT ET PROMOUVANT LA QUALITÉ DE VIE DES PROFESSIONNELS, LES PARCOURS PROFESSIONNELS ET LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

- ➔ **Au service de l'accompagnement des professionnels dans l'exercice de leurs missions**
- ➔ **En faveur du développement de l'attractivité de l'établissement**
- ➔ **En faveur de la sécurisation des parcours professionnels**
- ➔ **En faveur du développement durable et de la réduction du gaspillage alimentaire et des déchets**

Nous partons du constat, à la fois sommaire et essentiel, que la qualité de notre action auprès des enfants et des familles se fonde en grande partie sur une organisation et sur un environnement de travail vertueux.

En ce sens, les difficultés de recrutement de la filière sociale et les nouveaux enjeux de la protection de l'enfance obligent le service à revitaliser notre dynamique en faveur de la qualité de vie au travail des agents au travers, notamment, de leur parcours professionnel et d'une politique de développement durable adaptée à notre contexte.

## Engagement du Projet d'Établissement

### ➔ **AU SERVICE DE L'ACCOMPAGNEMENT DES PROFESSIONNELS DANS L'EXERCICE DE LEURS MISSIONS**

Pour mener à bien ses missions, chaque agent doit pouvoir bénéficier des informations nécessaires à bien connaître son cadre d'intervention. Les difficultés de recrutement au cours des dernières années, tout en corsant cet enjeu, ont mobilisé les professionnels dans la création d'outils de pédagogie et de sensibilisation adaptés à leurs besoins (livret stagiaire, livret du nouvel arrivant).

Dans un autre registre, l'accès des agents aux informations administratives qui les concernent individuellement constitue un gage essentiel de qualité de vie au travail. Les procédures et droits ne sont pas toujours connus (accès la formation, constitution de la rémunération, gestion des absences, etc.)

Si nombre de documents d'appui sont dématérialisés, leur utilisation s'avère parfois entravé par la méconnaissance des chemins d'accès à ces derniers. Aussi, forts d'une équipe administrative attentive au bien-être de l'ensemble des agents, nous nous efforçons à constituer un guichet de premier niveau solide et performant.

Pour contribuer à l'exercice éclairé et concerté de leurs missions, les équipes éducatives bénéficient de temps d'analyse des pratiques professionnelles oeuvrant à la prise de recul, à la réflexion collégiale et constructive et à l'approfondissement de la qualité des interventions, autant d'éléments propices à l'amélioration des conditions de travail.

Dans la lignée du projet d'établissement, nous devons favoriser l'accès des différentes catégories professionnelles à ce type d'instance.

#### ➔ **Action opérationnelle 24**

- **Rendre accessible les informations concernant la situation individuelle des agents.**

#### ➔ **Action opérationnelle 25**

- Permettre à toutes les catégories professionnelles de bénéficier d'un temps d'analyse des pratiques professionnelles.

## Engagement du Projet d'Établissement

### ➔ **EN FAVEUR DU DÉVELOPPEMENT DE L'ATTRACTIVITÉ DE DL'ÉTABLISSEMENT**

L'attractivité repose sur la valorisation de la synergie inter-unités et des expériences fructueuses au sein de nos unités, enjeux que nous avons déjà exposés pour capitaliser sur un état d'esprit dynamique et ouvert.

Toutefois, elle doit aussi prendre racine dans notre capacité à encourager et à soutenir la créativité des professionnels au profit des publics. À titre d'exemple, les animations spécifiques (fêtes thématiques, séjours partagés) sont constamment renouvelées.

Cette facilitation de création de projet est aussi vectrice du sentiment d'appartenance. Pour ce faire, pour favoriser un écosystème en mouvement, la création d'un pôle projet permettra de stimuler l'implication de tout un chacun et l'entraide et de mettre à disposition une ingénierie facilitant la mise en œuvre logistique, budgétaire, répondant à la réglementation de toutes ces initiatives.

- ➔ **Action opérationnelle 26**
- **Créer un pôle projet au sein du service.**

## Engagement du Projet d'Établissement

### ➔ **EN FAVEUR DE LA SÉCURISATION DES PARCOURS PROFESSIONNELS**

Si l'intégration des nouveaux professionnels représente un pan essentiel de notre engagement à améliorer la qualité de vie au travail, elle constitue aussi un gage du sentiment de reconnaissance de ces agents comme de ceux qui oeuvrent au quotidien à expliquer les fondamentaux du métier.

Le service profite en cela des actions mises en oeuvre au niveau institutionnel (parcours d'intégration) et des programmes de sensibilisation thématique (cadre d'intervention, environnement de travail, profil des publics) que nous engageons depuis 2023.

De même, cette sécurisation doit être pensée comme la possibilité pour les agents de se projeter au sein de leur unité d'intervention ou d'une autre de l'établissement avec des appuis (formation, immersion, échanges avec la conseillère parcours) propres à faciliter la concrétisation de leurs projets.

Cette fidélisation, en renforçant et en valorisant les compétences individuelles, constitue une garantie d'une consolidation de la qualité des interventions au profit de nos publics.

- ➔ **Action opérationnelle 27**
- **Sécuriser les parcours professionnels au sein du service.**

## Engagement du Projet d'Établissement

### ➔ **EN FAVEUR DU DÉVELOPPEMENT DURABLE ET DE LA RÉDUCTION DU GASPILLAGE ALIMENTAIRE ET DES DÉCHETS**

La question de la transition écologique est devenue un enjeu sociétal majeur. À ce titre, le projet d'établissement inscrit dans son Axe 3 la nécessité de penser une organisation respectant et promouvant le développement durable de son écosystème.

Deux engagements en découlent : le renforcement des actions en matière de développement durable dans une démarche participative des jeunes accueillis et des professionnels et la lutte contre le gaspillage alimentaire. Afin de répondre à ces deux grands défis, le service ASTER va inclure dans son projet de service deux actions opérationnelles.

La première consistera à développer un plan de sensibilisation et d'action des jeunes et des professionnels au développement durable par l'intermédiaire d'évènement tel que des sensibilisations aux éco gestes, des sorties ramassage de déchet ou encore le développement de la mobilité douce.

Ce projet s'inscrit dans une démarche de participation de la part des jeunes et des professionnels. La deuxième action centrée autour du gaspillage alimentaire, engagera le service dans une sensibilisation à cette problématique via du partenariat avec l'UCP et l'équipement des unités de composteurs.

#### ➔ **Action opérationnelle 28**

- **Créer des actions participatives en faveur du développement durable.**

#### ➔ **Action opérationnelle 29**

- Sensibiliser les publics et les professionnels au gaspillage alimentaire.



## ➔ AXE IV

### UN ÉTABLISSEMENT MODERNE S'APPUYANT SUR UNE GOUVERNANCE BASÉE SUR LA PARTICIPATION DES PUBLICS, UNE DIRECTION GARANTE DE LA DÉMARCHE QUALITÉ

- ➔ **En faveur de la prévention et la lutte contre la maltraitance.**
- ➔ **En faveur de la participation des publics aux instances**
- ➔ **Au service de l'agilité du service et d'une gouvernance participative**
- ➔ **En faveur de l'amélioration continue des pratiques de nos organisations**

La gouvernance moderne, que nous recherchons, doit intégrer souplesse d'intervention au profit des publics et lisibilité des processus décisionnels aussi bien auprès des professionnels qu'auprès des jeunes accompagnés qui restent les premiers concernés.

Associant participation et démarche qualité, elle doit constituer le socle d'appui des interventions des professionnels auprès des jeunes et des familles.

## Engagement du Projet d'Établissement

### ➔ **EN FAVEUR DE LA PRÉVENTION ET DE LA LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE**

La loi du 7 février 2022 impose aux établissements sociaux et médico-sociaux de renforcer la prévention et la lutte contre la maltraitance en détaillant les instructions au sujet des moyens de repérage des risques de maltraitance, des modalités de signalement et traitement de ces situations, des conditions de réalisation d'un bilan annuel des situations survenues, des actions et orientations en matière de gestion du personnel, de formation et de contrôle et des modalités de communication sur l'ensemble de la démarche auprès des personnes accueillies ou accompagnées.

Le guide de la bientraitance, en cours de finalisation en lien avec APPUI, constitue la pierre angulaire de ce travail de pédagogie et de sécurisation des process à chaque niveau (équipe éducative, RUSMS, direction du service, direction générale).

Son périmètre se veut large et adapté aux problématiques de prise en charge rencontrées (fugue, suspicion de violences ou de maltraitements, pratiques prostitutionnelles, etc.).

Cette réflexion continue alimente à la fois les débats de la commission qualité et la commission formation du service, missionnées à proposer des outils et des supports adaptés aux enjeux de terrain.

Toutefois, le service doit dépasser le cap de la sensibilisation des professionnels aux principes éthiques qui fondent notre intervention.

Aussi, la création d'une commission éthique au sein du service peut constituer une vigie au regard des mutations rapides aussi bien de notre cadre d'intervention que des problématiques rencontrées par les publics que nous accompagnons.

#### ➔ **Action opérationnelle 30**

- **Instaurer une culture de bientraitance en sécurisant le socle de compétences des agents du service.**

#### ➔ **Action opérationnelle 31**

- Créer une commission éthique au sein du service.

#### ➔ **Action opérationnelle 32**

- Sécuriser l'appropriation du guide de bientraitance par les agents du service.

## Engagement du Projet d'Établissement

### ➔ **EN FAVEUR DE LA PARTICIPATION DES PUBLICS AUX INSTANCES**

Au-delà des principes d'autodétermination qui visent à mobiliser le pouvoir d'agir des jeunes autour de leur propre projet, le service ASTER valorise leur participation sur des instances, propres à les inscrire dans des échanges sur l'intérêt collectif, à engager le débat, à s'ouvrir sur l'environnement, à construire une argumentation, à porter des idées et à développer leur propre citoyenneté.

Cette dynamique s'inscrit dans un maillage d'instances au sein de l'établissement à chacun de ses niveaux :

- Le groupe de parole ou le focus groupe (unité)
- Le groupe d'expression (services)
- Le conseil des usagers (établissement)

La représentativité des usagers est assurée à chacun de ces niveaux. Les ordres du jour sont construits à partir des préoccupations ou souhaits que veulent exposer les jeunes et des enjeux institutionnels qui nécessitent leur sensibilisation ou leur consultation.

Fin 2023, l'auto-évaluation du service sur la thématique de la participation des publics a démontré de véritables acquis au sein du service et suggéré certaines zones d'amélioration à investir, notamment sur la préparation de ces instances et sur l'élargissement de modalités de participation sur l'ensemble des prestations du service.

Au-delà de ces résultats et des bonnes intentions, la gouvernance service doit désormais s'articuler autour de la systématisation de l'intégration de la consultation des jeunes au processus des décisions qui les impactent directement.

#### ➔ **Action opérationnelle 33**

- **Réaffirmer la place et les droits des usagers en favorisant leur expression et leur participation.**

#### ➔ **Action opérationnelle 34**

- Favoriser la participation des jeunes accompagnés en SMD.

## Engagement du Projet d'Établissement

### ➔ **AU SERVICE DE L'AGILITÉ DU SERVICE ET D'UNE GOUVERNANCE PARTICIPATIVE**

La gouvernance du service, à l'instar de celle de l'établissement, puise à la fois sa source dans :

- Une organisation soutenant au travers des différentes thématiques (qualité, animation, insertion, santé, formation, cadre de vie, etc.) l'application coordonnée de directives co-construites sur l'ensemble des unités.
- La définition d'arrêtés de délégation établissant les périmètres de compétences des différents professionnels qui, eux-mêmes, concourent à cette application.

Sur le premier point, la gouvernance de l'établissement et des services s'est portée, dès 2017, sur une organisation dite matricielle, propice à la transversalité, à la subsidiarité et à la participation des professionnels.

Cette organisation doit être constamment vivifiée, que ce soit dans la désignation de différents référents unité et service sur l'ensemble des thématiques, aussi bien capables de porter l'intérêt collectif que de communiquer auprès de leurs pairs sur la conduite des travaux en cours.

Sur le second point, compte tenu de sa création récente, le service ASTER souffre encore de quelques points de vulnérabilité, notamment sur les fonctions transversales au sein du service qui peuvent pâtir d'un management morcelé propre à émousser l'intégration des agents concernés à la dynamique du service.

La consultation et l'implication des professionnels, dans la lignée de l'élaboration du projet de service, doivent être recherchées dans le cadre de la mise en oeuvre des actions qui en découlent.

À notre sens, la participation des professionnels ainsi conçue s'avère garante d'une gouvernance efficiente dans l'intérêt des publics que nous accompagnons.

#### ➔ **Action opérationnelle 35**

- **Sécuriser l'encadrement de proximité des fonctions transversales au service.**

#### ➔ **Action opérationnelle 36**

- Mobiliser les enquêtes AGEVAL pour favoriser l'implication des agents dans la gouvernance du service.

## Engagement du Projet d'Établissement

### ➔ **EN FAVEUR DE L'AMÉLIORATION CONTINUE DES PRATIQUES ET DE NOS ORGANISATIONS**

Inscrite au sein du service, la démarche qualité imprègne les différents rouages de notre accompagnement auprès des publics en se fondant sur le référentiel élaboré par la Haute Autorité de Santé. Celui-ci, en tant qu'aide au pilotage de l'amélioration de la qualité, répertorie les exigences à satisfaire par l'établissement et le service.

La procédure d'évaluation a été remodelée en 2022 : elle est désormais construite sur un cycle qui inclut des auto-évaluations ciblées sur des champs spécifiques de notre activité et une évaluation tous les 5 ans établie par un organisme tiers indépendant de l'IDFHI.

À l'instar de l'auto-évaluation menée fin 2023 autour de la participation des publics, ces focus ont vocation à proposer des actions correctives en mobilisant à la fois les jeunes accompagnés et les professionnels dans une dynamique vertueuse.

Le pilotage de la qualité au sein du service, au regard du millefeuille d'objectifs (fiches-actions du projet de service, fiches-actions intégrées au Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens, injonctions-prescriptions-recommandations issues des rapports de contrôles de fonctionnement des unités, actions résultant des auto-évaluations ou de l'évaluation externe), doit être fondé sur une structuration fine et garante d'une clarté opérationnelle pour l'ensemble des agents.

#### ➔ **Action opérationnelle 37**

- **Utiliser l'auto-évaluation régulière de l'activité des unités et du service comme outil d'amélioration de la qualité et de la performance.**

#### ➔ **Action opérationnelle 38**

- Doter le service d'un comité de pilotage garantissant la programmation coordonnée des actions.

## Engagement du Projet d'Établissement

### ➔ **SYSTÈME D'INFORMATION AU SERVICE DU PILOTAGE DE L'INSTITUTION**

L'amélioration continue des pratiques et la gouvernance participative suggèrent une exploitation fine et facilitée des systèmes d'information.

À l'instar du pouvoir d'agir que nous appelons de nos vœux pour les publics, la mobilisation de celui des professionnels peut-être grandement stimulée et facilitée par l'exploitation optimisée de ces outils. Les responsables d'unité ne constituent en ce sens pas qu'une courroie de transmission auprès de leurs équipes, mais bien un moteur d'initiatives dans un cadre d'intervention maîtrisé (finances, RH, directives qualité, etc.).

Pour ce faire, des dialogues de gestion Directeur/Responsable administrative/Cadre sont organisés trimestriellement afin d'échanger autour de l'utilisation effective et programmée des ressources humaines et financières qui leur sont allouées, des projets structurants des équipes et des leviers à développer pour favoriser leur mise en oeuvre.

L'accès aux données essentielles à une prise de décision éclairée constitue dès lors un enjeu primordial. L'établissement s'est ainsi doté d'outils (SILAO (Usagers), AGEVAL (Qualité)) ou se dote d'outils de pilotage (Système d'information RH, Système d'information Finances) dont le déploiement est un enjeu crucial de la performance à laquelle nous aspirons.

Leur mise en oeuvre ouvre des marges de manoeuvre à cet égard dont le service devra se saisir pour satisfaire d'autant mieux à ses missions.

#### ➔ **Action opérationnelle 39**

- **Réviser les modalités de dialogue de gestion service/unité à partir des nouveaux systèmes d'information.**

#### ➔ **Action opérationnelle 340**

- Intégrer le DUERP dans le logiciel Qualité pour optimiser la coordination des actions.



# LA DYNAMIQUE DU PROJET DE SERVICE

## → ÉLÉMENTS DU BILAN DU PROJET PROJET PRÉCÉDENT ET ÉVALUATION DU FONCTIONNEMENT ACTUEL

La recomposition des services de protection de l'enfance, en créant deux nouvelles entités, a quelque peu biaisé le bilan qui pouvait se faire des projets de service antérieurs qui ne reposaient pas sur le même périmètre d'intervention.

Toutefois, dès le 30 mai 2024, dans le cadre d'une réunion institutionnelle, le service s'est appuyé sur des consultations thématiques par groupe de travail pour identifier, au niveau des professionnels, les forces, les faiblesses et les opportunités de notre nouvelle entité sur différentes thématiques : cadre de vie, participation/autodétermination, travail auprès des familles, ouverture de l'établissement, insertion/scolarité, qualité de vie au travail.

L'évaluation s'est complétée de consultations, dès le mois de septembre, sur des thématiques identiques auprès des enfants, adolescents et jeunes majeurs accompagnés et des familles.

Ces consultations se sont établies sur deux modes :

- À partir des groupes de parole pour les jeunes logiciel qualité AGEVAL pour les parents
- À partir des questionnaires issus de notre logiciel qualité AGEVAL pour les parents

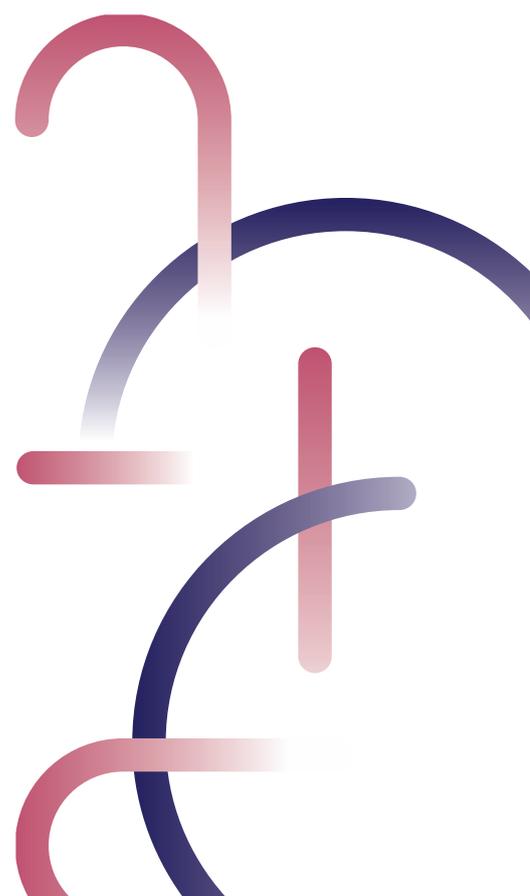
Le directeur adjoint a produit une synthèse de ces évaluations fin septembre-début octobre 2024.

## → MODE D'ÉLABORATION ET DE SUIVI DU PROJET

À partir de ces évaluations, des lettres de mission thématiques ont été adressées aux membres de groupes de travail pilotés par un animateur auquel s'est associé un rapporteur.

Ces lettres précisait les attentes collectives en lien avec le projet d'établissement et l'évaluation du service en apportant un cadrage méthodologique axé sur l'élaboration de fiches-actions.

La programmation de ces 9 groupes de travail s'est déroulée de décembre à février avec arbitrage autour des fiches-action en équipe de cadres le 26 février, proposition d'une pré-programmation des actions sur échancier le 3 mars et présentation du projet pour validation interne en commission Qualité le 7 mars.





# FICHES-ACTIONS OPÉRATIONNELLES



ASTER  
PROJET DE SERVICE  
2024-2029



En référence au projet d'établissement : Axe n° 1 Engagement n° 1	
Action (s) 1 Titre de l'action : Utiliser des outils adaptés, notamment le baromètre de la qualité de vie perçue pour un projet personnalisé fondé sur l'expression et les choix des publics	
<i>Fiche Action Opérationnelle N° 1</i>	
<i>Titre de l'action opérationnelle : Former sur l'ensemble des unités les agents à l'utilisation du baromètre de la qualité de vie perçue pour généraliser son utilisation au profit de la personnalisation de l'accompagnement</i>	
<i>Durée de l'action opérationnelle en mois : 30</i>	
Contexte, constats et enjeux :	Nécessité d'accompagner chaque personne dans son parcours de vie en développant son autonomie et son inclusion en fonction de ses besoins, de son âge, en consolidant sa place de citoyen dans la cité.
Précision littérale de l'action opérationnelle	Systématiser au sein des équipes la pratique de l'outil BQVP Un outil numérique qui permet de centrer l'accompagnement sur la singularité de chaque usager, renforcer sa position d'acteur de son parcours en favorisant le recueil de sa parole sur ses attentes et ses besoins ; et un outil d'aide à la rédaction du PP
Nom du Pilote de l'action	Directeur, Directeur adjoint
Contributeur associé (autre DO ou DF)	Service APPUI Service DSN Service formation
Partenaires internes : Unités, Fonctions, Publics...	Professionnels internes formés au BQVP
Partenaires externes	
Étapes, Moyens à mettre en œuvre	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Temps de sensibilisation à l'outil (réunion institutionnelle)</li> <li>2. Temps de formation (par équipe ou par service pilote)</li> <li>3. Définition du protocole d'utilisation de l'outil (copil D2P)</li> <li>4. Date de lancement de l'utilisation généralisée de l'outil</li> </ol>
Indicateurs d'évaluation - processus, résultat, -méthodologie d'évaluation	Comité de pilotage qualité

P1  
P2  
P3  
ou  
P4



ASTER  
PROJET DE SERVICE  
2024-2029



En référence au projet d'établissement :  
Axe n° 1 Engagement n° 1

Action (s) 1 Titre de l'action : Utiliser des outils adaptés, notamment le baromètre de la qualité de vie perçue pour un projet personnalisé fondé sur l'expression et les choix des publics

Fiche Action Opérationnelle N° 2

*Titre de l'action opérationnelle : Impulser les 5 étapes clés de la démarche de personnalisation, une démarche pluridisciplinaire*

*Durée de l'action opérationnelle (en mois) : 24*

P1  
P2  
P3  
ou  
P4

Contexte, constats et enjeux :	Nécessité de prendre en compte la parole et les besoins de l'utilisateur dans sa singularité.
Précision littérale de l'action opérationnelle	<p>Systématiser les 5 étapes clés nécessaires à la prise en compte de la parole et des besoins de l'utilisateur et de sa famille.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La note des 48 heures (éducateur référent)</li> <li>- Génogramme (psychologue)</li> <li>- Fiche de vie (éducateur référent et psychologue)</li> <li>- Ecomap (coordonnateur et éducateur référent)</li> <li>- Baromètre de la qualité de vie perçue (cf. IAO N°2)</li> </ul>
Nom du Pilote de l'action	Création du comité de pilotage « démarche de personnalisation ». Quatuor Adjoint de direction – psychologue - CSF - Coordo
Contributeur associé (autre DO ou DF)	Service APPUI Service Formation
Partenaires internes : Unilés, Fonctions, Publics...	Secrétariat Pôle usagers Psychologues
Partenaires externes	
Étapes, Moyens à mettre en œuvre	<ol style="list-style-type: none"> <li>5. Nomination d'un comité de pilotage « démarche de personnalisation ».</li> <li>6. Détermination des étapes de la démarche, leur temporalité et son exploitation</li> <li>7. Révision trame PP en lien avec le BQVP</li> <li>8. Date de lancement de l'utilisation généralisée de l'outil</li> </ol>
Indicateurs d'évaluation - processus, - résultat, - méthodologie d'évaluation	Comité de pilotage « démarche de personnalisation ».



ASTER  
PROJET DE SERVICE  
2024-2029



<p>En référence au projet d'établissement : Axe n° 1 Engagement n° 1 Action (s) 2 Titre de l'action :</p> <p><b>Intégrer les principes d'autodétermination dans les pratiques d'accompagnement par des temps de sensibilisation, de formations et de mise à disposition d'outils et de méthodes adaptées à cette approche</b></p>		
<p>Fiche Action Opérationnelle N° 3</p> <p><b>Faire évoluer de manière expérimentale la prestation hébergement collectif en protection de l'Enfance</b></p> <p><i>Durée de l'action opérationnelle estimée (en mois) : 18</i></p>		<p>P1 P2 P3 ou P4</p>
Contexte, constats et enjeux :	<p>Depuis quelques années, l'activité de l'hébergement en protection de l'enfance à l'IDEFHI dépasse les taux d'occupation prévisionnels. Cette pression sur nos dispositifs, notamment l'accueil d'urgence, a conduit à une étude quantitative et qualitative sur cette prestation en mettant en perspective des préconisations qui dépassent le cadre de celle-ci pour adapter nos internats aux enjeux à venir.</p> <p>En parallèle, l'IDEFHI, dans le fil de ses échanges réguliers avec un établissement homologue l'EPDSAE connaissant des difficultés et des questionnements analogues aux nôtres, s'est intéressé à une expérimentation portée par ce dernier à partir de quelques unes de ses MECS sur une modalité d'« internat de demain », ouvert sur l'extérieur et porté sur la mobilisation des ressources au profit des enfants dans une perspective de sécurisation des habiletés psycho sociales autour d'eux.</p>	
Précision littérale de l'action opérationnelle	Proposer une organisation des maisons d'enfants basée sur l'autodétermination des usagers, la recherche systématique des personnes ressources de l'enfant pour bâtir son projet d'accompagnement et l'ouverture de la structure sur son environnement	
Nom du Pilote de l'action	Directeurs des services ASTER et STD	
Contributeur associé (autre DO ou DF)	DRFA, DRH, APPUI	
Partenaires internes : Unités, Fonctions, Publics...	MECS SOTTEVILLE MECS d'EU	
Partenaires externes	EPDSAE Accompagnement d'une personne ressource	
Etapes, Moyens à mettre en œuvre	<p>1 - Visite EPDSAE pour un échange des pratiques avec représentants des 2 MECS</p> <p>2 - Mise en place d'un groupe de travail commun aux 2 MECS avec identification des outils nécessaires au déploiement :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mentorat entre jeunes</li> <li>- Carte réseau ou écomap</li> <li>- Conseil des aidants</li> <li>- Réponses aux appels à projets</li> </ul>	

	<p>3- Elaboration d'un plan d'action de l'expérimentation de mise en place des outils intégrant le plan de formation</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Organisation des actions</li> <li>- Accompagnement d'une personne ressource (périmètre d'intervention)</li> <li>- Echancier</li> <li>- Besoins matériels et financiers</li> <li>Cadencement du COPIL</li> </ul> <p>4 - Déploiement du plan de formation aux agents pour créer une culture commune</p> <p>Formations préalables à l'expérimentation</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formation à l'entretien familial</li> <li>Formation aux outils (Ecomap et conseil des aidants)</li> <li>Formation aux visites à domicile</li> </ul> <p>Formations en parallèle de l'expérimentation</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Autodétermination et pouvoir d'agir</li> <li>- Initiation à l'analyse systémique</li> <li>Evaluation des compétences familiales</li> <li>- Initiation au sociogénogramme</li> </ul> <p>5 - Présentation de l'expérimentation aux partenaires institutionnels (ASE, JE, DEF)</p>
<p><b>Indicateurs d'évaluation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- processus,</li> <li>résultat,</li> <li>-méthodologie d'évaluation</li> </ul>	<p>Rédaction d'une lettre de cadrage</p> <p>Déploiement des formations.</p> <p>Expérimentation sur les admissions courant 2026</p> <p>Mise en place d'un COPIL de déploiement et de suivi de l'action</p>



ASTER  
PROJET DE SERVICE  
2024-2029



En référence au projet d'établissement :  
Axe n° **2** Engagement n° **14**

Action (s) **2** Titre de l'action : Valoriser l'action des professionnels et les compétences des publics de l'IDEFHI

Fiche Action Opérationnelle N° **4**

*Titre de l'action opérationnelle : Promouvoir la démarche de pair-aidance : un nouveau défi pour la protection de l'enfance.*

*Durée de l'action opérationnelle estimée (en mois) : 36*

P1  
P2  
P3  
ou  
P4

Contexte, constats et enjeux :	Depuis une dizaine d'années, l'idée d'une participation active et signifiante des usagers à leur accompagnement à l'aide d'autres usagers (ou ex-usagers) s'impose avec de plus en plus de force
Précision littérale de l'action opérationnelle	Définition HAS « la pair-aidance permet de proposer à toute personne le souhaitant, au cours de sa prise en charge ou de son accompagnement habituel, une possibilité de soutien global d'un tiers ayant connu ou connaissant une situation similaire et ayant acquis une connaissance issue d'un vécu expérientiel ». La pair-aidance repose ainsi sur la transformation de l'expérience en connaissances et compétences construites à partir d'un vécu, permettant d'accompagner et de soutenir des personnes confrontées à des réalités similaires.
Nom du Pilote de l'action	Copil Qualité
Contributeur associé (autre DO ou DF)	
Partenaires internes : Unités, Fonctions, Publics...	
Partenaires externes	Service GPMC
Etapas, Moyens à mettre en œuvre	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Clarifier l'intitulé à utiliser pair-aidance ? mentorat ? tutorat ? ...</li> <li>2. Clarifier le rôle, les compétences nécessaires, les responsabilités et les missions des pair aidants ; également les limites et risques.</li> <li>3. Mener une enquête auprès des usagers : « à votre arrivée, en quoi la présence d'un pair-aidant vous aurait-elle aidée ? »</li> <li>4. Recueil et exploitation des données</li> <li>5. Déterminer trois unités pilotes MECS traditionnelle</li> <li>6. Inclure dans les livrets d'accueil cette possibilité</li> <li>7. La formuler lors de l'entretien des 48h</li> <li>8. Retours d'expérience en COPIL qualité</li> </ol>
	Validation du comité de pilotage qualité



ASTER  
PROJET DE SERVICE  
2024-2029



<p>En référence au projet d'établissement : Axe n° 1 / Engagement n° 2</p> <p>Action 5 Titre de l'action : Former des professionnels et des publics à la méthode FALC, tout en sensibilisant les familles et les proches-aidants</p>	
<p>Objectif opérationnel (facultatif) : Favoriser la compréhension et la lecture des documents et affichages à destination des usagers</p>	
<p>Fiche Action Opérationnelle N° - 5 -</p> <p><i>Titre de l'action opérationnelle</i> : Intégrer la méthode FALC à la démarche qualité</p> <p><i>Durée de l'action opérationnelle estimée (en mois)</i> : 6</p>	
Contexte, constats et enjeux :	<p>Nous faisons le constat que les usagers accueillis en PE ne sont pas toujours acteurs des affichages et documents concernant leur prise en charge. Les documents sont faits par des adultes pour des adultes, sans que l'âge et le niveau de compréhension soient pris en considération. Les enjeux sont de permettre aux usagers de participer et leur faciliter l'accès aux documents qui les concernent.</p>
Précision littérale de l'action opérationnelle	<p>La méthode FALC vise à simplifier et à rendre accessibles des documents, qu'ils soient sur support écrit, électronique ou audiovisuel. Elle a été élaborée en 2009, dans le cadre d'un projet européen « Pathways » qui veut dire « Parcours », par huit pays européens avec l'association Inclusion Europe. En France, le Falc est porté par les associations de l'Unapei et Nous Aussi.</p> <p>D'abord créé à destination des publics vulnérables, il est fait aujourd'hui le constat d'un besoin auprès des publics jeunes, dans le champ de la PE.</p> <p>Nous pouvons également envisager à terme que cette méthode soient utiles dans l'élaboration de certaines procédures à destination des agents nouveaux arrivants.</p>
Nom du Pilote de l'action	Mme LESCHEVIN
Contributeur associé (autre DO ou DF)	APPUI, DRH
Partenaires internes : Unités, Fonctions, Publics...	Les éducateurs des unités Agents administratifs.
Partenaires externes	Formation à la méthode FALC
Etapes, Moyens à mettre en œuvre	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cibler les agents d'unités intéressés pour se former</li> <li>Formation en mai et octobre des éducateurs (2 modules)</li> <li>- Module 2 de formation pour les agents administratifs</li> <li>- Détermination des documents en COPIL QUALITE (CR groupe d'expression, charte des usagers...)</li> <li>- Détermination de la mise en œuvre</li> </ul>
Indicateurs d'évaluation - processus, - résultat, méthodologie d'évaluation	<p>Validation en comité de direction</p> <p>nombre de documents FALC mis en place</p> <p>Evaluation avec un panel d'usagers sur la compréhension des documents FALC</p>



ASTER  
PROJET DE SERVICE  
2024-2029



<p>En référence au projet d'établissement : Axe n° 1 Engagement n° 3</p> <p>Action (s) 7 Titre de l'action : Engager un travail collaboratif lors d'accompagnements partagés à plusieurs institutions autour de projets personnalisés</p>		
<p>Fiche Action Opérationnelle N° 6</p> <p><i>Titre de l'action opérationnelle : Renforcer la collaboration avec le médico-social au profit des jeunes autour de la personnalisation de l'accompagnement</i></p> <p><i>Durée de l'action opérationnelle estimée (en mois) : 12</i></p>		<p>P1 P2 P3 ou P4</p>
Contexte, constats et enjeux :	<p>Le service ASTER accueille un nombre important de jeunes en double vulnérabilité et dispose même d'unités spécifiques à cet effet. La collaboration, même en interne de l'IDEFHI, n'est pas toujours optimale et les orientations définies dans le cadre des projets personnalisés (PE) et d'accompagnement (médico-social) peuvent parfois présenter des contradictions. De même, la transformation des ITEP et prochainement des IME en dispositif peuvent favoriser l'intervention des professionnels médico-sociaux sur les lieux de vie des jeunes.</p>	
Précision littérale de l'action opérationnelle	Renforcer la collaboration avec le médico-social au profit des jeunes autour de la personnalisation de l'accompagnement	
Nom du Pilote de l'action	Directeur adjoint	
Contributeur associé (autre DO ou DF)	ITEP, IME, CFT pour l'IDEFHI, APPUI	
Partenaires internes : Unités, Fonctions, Publics...	Commission Qualité, coordonnateurs et/ou responsables adjoints	
Partenaires externes	ESMS	
Etapes, Moyens à mettre en œuvre	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaboration d'une fiche-réflexe pour sécuriser les accompagnements de jeunes en double vulnérabilité (élaboration PP, relations avec la famille, transports, objectifs copartagés, etc.) en groupe de travail et validation en Commission Qualité</li> <li>- Protocolisation de la co-construction de projets personnalisés pour les jeunes en double vulnérabilité à l'IME ou à l'ITEP de l'IDEFHI portée par APPUI</li> </ul>	
Indicateurs d'évaluation processus, - résultat, -méthodologie d'évaluation	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contribution des ESMS dans l'élaboration des projets personnalisés</li> <li>- Réception de projets d'accompagnement par les équipes</li> </ul>	



ASTER  
PROJET DE SERVICE  
2024-2029



<p>En référence au projet d'établissement : Axe n° 1 Engagement n° 3 Action (s) 9 Titre de l'action : Mettre à disposition des espaces d'accueil conviviaux pour les rencontres avec les parents et proches aidants dans chaque service</p>	
<p>Fiche Action Opérationnelle N° 7 Titre de l'action opérationnelle : Mettre à disposition des espaces familles conviviaux permettant différentes modalités de rencontre parent/enfant Durée de l'action opérationnelle estimée (en mois) : 42</p>	
Contexte, constats et enjeux :	<p>Les équipes de MECS soulignent le manque d'espace pour rencontrer les parents hors des MECS ou dans les MECS, peu de lieux dédiés à cela Il manque un lieu permettant de pouvoir aider à l'évaluation des compétences parentales ; cuisine, voire chambre permettant des temps d'hébergements pour des parents en difficultés. Enjeux : nécessaire que les familles se sentent attendues, soutenues et voire une facilité à pouvoir envisager des élargissements des droits</p>
Précision littérale de l'action opérationnelle	Mettre à disposition des espaces conviviaux permettant différentes modalités de rencontres enfants/parents
Nom du Pilote de l'action	Direction
Contributeur associé (autre DO ou DF)	DCVT DRFA
Partenaires internes : Unités, Fonctions, Publics...	Cadres, référents famille, équipes éducatives, psychologues
Partenaires externes	
Etapes, Moyens à mettre en œuvre	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Appel aux équipes pour constituer un groupe de travail en y associant la DCVT afin d'identifier le lieu dédié (conclusions du schéma directeur immobilier)</li> <li>2. S'appuyer sur l'expérience des unités en allant à leur rencontre afin de recueillir leurs besoins</li> <li>3. Mise en place du groupe de travail</li> <li>4. Construction de la procédure : identifier le lieu, déterminer l'objectif de la rencontre, planning occupation</li> <li>5. Déterminer qui est responsable de cette modalité d'accueil</li> <li>6. Présenter le travail en équipe de direction</li> <li>7. Présenter le travail abouti aux équipes de MECS</li> </ol>
Indicateurs d'évaluation - processus, - résultat, méthodologie d'évaluation	<p>Comité de pilotage qualité Ouverture du lieu Tableau d'occupation des lieux</p>

P1  
P2  
P3  
ou  
P4



ASTER  
PROJET DE SERVICE  
2024-2029



<p>En référence au projet d'établissement : Axe n°1 Engagement n° 4</p> <p>Action 10 Titre de l'action : Elaborer un plan de montée en compétences des professionnels sur les entretiens familiaux, les pratiques de médiation et de guidance familiale</p>		
<p>Fiche Action Opérationnelle N° 8</p> <p><i>Titre de l'action opérationnelle : Former les professionnels aux entretiens familiaux et les sensibiliser aux modalités du travail en milieu ouvert</i></p> <p><i>Durée de l'action opérationnelle estimée (en mois) : 42</i></p>		<p>P1 P2 P3 ou P4</p>
Contexte, constats et enjeux :	<p>Méconnaissance des professionnels autour des modalités du milieu ouvert permettant le retour en famille</p> <p>Professionnels qui se sentent en difficultés lors des rencontres avec les familles, pour mener des entretiens voir des visites en présence d'un tiers</p> <p>Les référents famille sont débordés dans leurs missions et parfois l'élargissement des droits est peu envisagé, faute de temps</p> <p><u>Enjeux</u> : faire participer d'avantage les familles au projet de leurs enfants en les mobilisant d'avantage</p>	
Précision littérale de l'action opérationnelle	Enrichir les compétences des professionnels autour du travail et de la communication auprès des familles en les formant aux entretiens familiaux et en les sensibilisant aux modalités de travail du milieu ouvert	
Nom du Pilote de l'action	Directeur adjoint	
Contributeur associé (autre DO ou DF)	SERVICE APPUI, GPMC	
Partenaires internes : Unités, Fonctions, Publics...	Cadres socio-éducatifs SMD	
Partenaires externes		
Etapes, Moyens à mettre en œuvre	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Proposer au sein des cafés de la DPA des temps de sensibilisation au travail en milieu ouvert</li> <li>2. Mettre en place des formations autour du milieu ouvert</li> <li>3. Proposer des formations autour des entretiens familiaux, aux VPT, aux VAD</li> <li>4. Créer un livret retraçant et expliquant les mesures de milieu ouvert</li> </ol>	
Indicateurs d'évaluation - processus, - résultat, méthodologie d'évaluation	Nombre d'agents formés	



ASTER  
PROJET DE SERVICE  
2024-2029



En référence au projet d'établissement :  
Axe n° 1 Engagement n° 4  
Action 12 Titre de l'action : Créer de nouveaux dispositifs de prévention et de soutien proactif auprès des parents et proches-aidants

Fiche Action Opérationnelle N° 9  
*Titre de l'action opérationnelle : Sécuriser les retours en famille à partir d'évaluations des compétences parentales et/ou familiales étayées*  
*Durée de l'action opérationnelle estimée (en mois) : 24*

P1  
P2  
P3  
ou  
P4

Contexte, constats et enjeux :	Il n'existe pas d'outil permettant une évaluation globale des compétences parentales Méconnaissance des équipes de MECS concernant le milieu ouvert et toutes les modalités possibles pour aider un retour en famille Bon nombre de SMD, IED(R) ne sont pas préparés et entraînent un échec de la mesure SMD ou IED(R) vers un placement classique Enjeux : Etayer les équipes éducatives avec des outils permettant une meilleure aide à l'évaluation et à la décision
Précision littérale de l'action opérationnelle	Mettre à disposition une procédure qui va venir détailler et étayer les équipes d'hébergements afin d'envisager et de soutenir le retour en famille
Nom du Pilote de l'action	Directeur adjoint
Contributeur associé (autre DO ou DF)	
Partenaires internes : Unités, Fonctions, Publics...	Cadres socio-éducatif Réfèrent famille Equipe VPT Equipes de Meecs Psychologues Equipe SMD
Partenaires externes	AS DE CMS EQUIPE DE CMP
Etapes, Moyens à mettre en œuvre	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Appel aux équipes pour constituer un groupe de travail</li> <li>2. S'appuyer sur l'expérience des unités en allant à leur rencontre afin de recueillir leurs besoins</li> <li>3. Mise en place du groupe de travail</li> <li>4. Construction de la procédure : grilles d'évaluations pour mesure milieu ouvert, pour TDC, TISF</li> <li>5. Présenter le travail en équipe de direction</li> <li>6. Présenter le travail abouti aux équipes de MECS</li> <li>7. Mise à disposition de l'équipe SMD auprès des équipes en soutien pour l'évaluation de la mise en place du SMD</li> </ol>
Indicateurs d'évaluation processus, - résultat, - méthodologie d'évaluation	Comité de pilotage qualité Création du livret Création poste AS



ASTER  
PROJET DE SERVICE  
2024-2029



<p>En référence au projet d'établissement : Axe n° <b>1</b> Engagement n° <b>4</b></p> <p>Action (s) <b>12</b> Titre de l'action : <i>Accompagner les parents et proches-aidants dans l'exercice de leurs droits en les soutenant dans leurs fonctions et compétences parentales.</i></p>		
<p>Fiche Action Opérationnelle N° <b>10</b></p> <p><i>Titre de l'action opérationnelle : Accompagner la parentalité face aux vulnérabilités de leur enfant.</i></p> <p><i>Durée de l'action opérationnelle estimée (en mois) : 12</i></p>		<p>P1 P2 P3 ou P4</p>
Contexte, constats et enjeux :	<p>Au sein des différentes unités d'intervention du service « ASTER » le travail avec les familles doit être un outil privilégié. Il est remarqué le besoin d'accompagner davantage la fonction parental afin de pouvoir travailler de potentiel retour au domicile. L'objectif est de pouvoir sensibiliser et outiller les parents face à certaines vulnérabilités en lien avec leur problématique leur permettant de répondre de manière adaptée. Le recrutement d'un professionnel de formation « assistante sociale » permettrait de partager ses connaissances et d'être l'interface avec les professionnels de droits communs.</p>	
Précision littérale de l'action opérationnelle	Développer et sécuriser les actions de soutien à la parentalité dans l'intérêt de l'enfant.	
Nom du Pilote de l'action	Directeur adjoint	
Contributeur associé (autre DO ou DF)	APPUI, autres services opérationnels (IME, ITEP, CFT)	
Partenaires internes : Unités, Fonctions, Publics...	Equipes pluridisciplinaires (IDE, psychologues, équipes éducatives), Service Médical.	
Partenaires externes		
Étapes, Moyens à mettre en œuvre	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Installer la commission qualité comme pilote.</li> <li>- Développer la relation avec les ESMS de secteur pour les actions de préventions existantes.</li> <li>- Elaborer et recruter un agent (modification du TDE)</li> <li>- Présentation de la mission du nouveau collaborateur au service</li> <li>- Mise en place d'action de soutien à la parentalité.</li> </ul>	
Indicateurs d'évaluation - processus, résultat, -méthodologie d'évaluation	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluer l'évolution des retours au domicile.</li> <li>- Recenser l'avis de l'ASE sur l'impact des actions mises en place pour le développement des compétences parentales.</li> </ul> <p>Quantifier le nombre d'intervention à destinations des familles.</p>	



ASTER  
PROJET DE SERVICE  
2024-2029



En référence au projet d'établissement : Axe n° <b>1</b> Engagement n° <b>4</b> Action (s) <b>12</b> Titre de l'action : Créer de nouveaux dispositifs de prévention et de soutien proactif auprès des parents et proches-aidants	
Fiche Action Opérationnelle N° <b>11</b> <i>Titre de l'action opérationnelle : Intervenir autour de la précarité socio-économique des familles dans l'intérêt supérieur des enfants</i> <i>Durée de l'action opérationnelle estimée (en mois) : 12</i>	
Contexte, constats et enjeux :	Le retour des enfants au domicile doit s'accompagner d'une véritable évaluation de la sécurisation budgétaire des familles. Aussi, nous devons faire face aux craintes des parents et au manque de technicité des équipes à ce sujet. L'enjeu est de pouvoir garantir le lien avec le secteur pour consolider les assises familiales
Précision littérale de l'action opérationnelle	Transformer le tableau des emplois du service pour garantir une fonction d'assistante sociale transversale et étayer les équipes dans ces démarches
Nom du Pilote de l'action	Direction
Contributeur associé (autre DO ou DF)	DRH, Direction générale
Partenaires internes : Unités, Fonctions, Publics...	Ensemble des unités
Partenaires externes	UTAS, tissu associatif, CCAS, etc.
Étapes, Moyens à mettre en œuvre	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaboration de la fiche de poste définissant les missions d'une assistante sociale en transversal</li> <li>- Travail autour du tableau des emplois pour dégager les moyens de financement de cette fonction</li> <li>- Arbitrage sur le positionnement dans l'organigramme</li> </ul> Recrutement Pédagogie autour des interventions en lien direct avec les familles ou en transmission de savoir-faire auprès des équipes
Indicateurs d'évaluation - processus, résultat, -méthodologie d'évaluation	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Effectivité du recrutement</li> <li>- Nombre de retours famille</li> </ul>



ASTER  
PROJET DE SERVICE  
2024-2029



<p>En référence au projet d'établissement : Axe n° 1 Engagement n° 5</p> <p>Action (s) 13 Titre de l'action : <b>Consolider les ressources en santé permettant l'accès et la coordination des soins pour les publics les plus vulnérables</b></p>		
<p>Fiche Action Opérationnelle N° 12</p> <p><i>Titre de l'action opérationnelle : Adapter l'offre de soins afin d'assurer une continuité des suivis psychologiques et psychiatriques</i></p> <p><i>Durée de l'action opérationnelle estimée (en mois) : 42</i></p>		<p>P1 P2 P3 ou P4</p>
Contexte, constats et enjeux :	Les délais pour accéder à des professionnels de santé mentale externes sont souvent longs, ce qui complique les suivis. Ce lieu garantira des consultations continues, évitera de multiplier les professionnels dans le cadre des parcours institutionnels et favorisera une prise en charge coordonnée.	
Précision littérale de l'action opérationnelle	Aménager un espace dédié au sein de l'établissement pour accueillir des consultations régulières assurées par des psychologues, psychiatres et autres spécialistes	
Nom du Pilote de l'action	La direction / désignation d'un référent du SOIN (psychologue / psychiatre)	
Contributeur associé (autre DO ou DF)	DCVT / DRFA (autre DO : SAAFIR)	
Partenaires internes : Unités, Fonctions, Publics...	Direction, psychologues et psychiatres internes, cadres et équipes, SMU.	
Partenaires externes		
Etapes, Moyens à mettre en œuvre	Identifier un espace disponible et le réaménager Identifier les métiers (psychologues, psychiatres, AS, orthophoniste,...) Mettre en place un planning de permanences Informers les équipes et les jeunes des modalités d'accès	
Indicateurs d'évaluation processus, résultat, -méthodologie d'évaluation	Processus : nombre de consultations réalisées, régularité des permanences. Résultat : Amélioration du bien être psychologique, réduction des délais d'accès aux soins ( ? ). Méthodologie d'évaluation : Bilans semestriels sur les suivis réalisés, retour des professionnels et des usagers.	



ASTER  
PROJET DE SERVICE  
2024-2029



En référence au projet d'établissement : Axe n° <b>1</b> Engagement n° <b>5</b> Action (s) <b>15</b> Titre de l'action : Garantir à chaque bénéficiaire un référent santé pour compléter son accompagnement	
Fiche Action Opérationnelle N° <b>13</b> <i>Titre de l'action opérationnelle : Sécuriser le suivi médical par la désignation de référents santé</i> <i>Durée de l'action opérationnelle estimée (en mois) : 6</i>	
Contexte, constats et enjeux :	Les RV médicaux des usagers sont parfois mal coordonnés, ce qui entraîne des retards ou absences de suivi. Un référent santé garantira la continuité et la cohérence des soins.
Précision littéraire de l'action opérationnelle	Nommer un référent par unité chargé de suivre les dossiers médicaux, de planifier les RV et de coordonner avec le SMU et les professionnels de santé. Pour le SAU, dans le but de maintenir les soins en attendant l'orientation, nécessité d'un accompagnateur médical, coordonnant le parcours de soin.
Nom du Pilote de l'action	Direction et responsables d'unité
Contributeur associé (autre DO ou DF)	APPUI
Partenaires internes : Unités, Fonctions, Publics...	Educateurs référents, coordonnateurs et responsables adjoints, le SMU.
Partenaires externes	
Etapes, Moyens à mettre en œuvre	Identifier et former les référents santé Mettre en place un outil de suivi des RV médicaux (SILAO) Organiser une coordination très régulière avec le SMU
Indicateurs d'évaluation processus, - résultat, - méthodologie d'évaluation	Processus : nombre de référents santé désignés, taux de RV honorés Résultat : Amélioration de l'état de santé global des usagers Méthodologie d'évaluation : Suivi régulier par le SMU, retour des équipes et des familles

P1  
P2  
P3  
ou  
P4



ASTER  
PROJET DE SERVICE  
2024-2029



<p>En référence au projet d'établissement : Axe n° 1 Engagement n° 4</p> <p>Action (s) 18 Titre de l'action : Elaborer une procédure de travaux associant les publics à chaque étape des projets</p>		
<p>Fiche Action Opérationnelle N° 14</p> <p><i>Titre de l'action opérationnelle : Permettre l'investissement personnel des jeunes de leur espace</i></p> <p><i>Durée de l'action prévisionnelle (en mois) : 6</i></p>		<p>P1 P2 P3 ou P4</p>
Contexte, constats et enjeux :	<p>Les unités du service sont investies par les jeunes et les professionnels de façon hétérogène. Les locaux sont parfois inadaptés, froids et impersonnels, ce qui rend difficile l'investissement des lieux. Le turn-over des jeunes rend complexe leur investissement que ce soit en termes de décoration, comme de lieu de vie, dans un lieu où, par essence, ils ne sont que de passage. Les dégradations sont nombreuses et récurrentes et ont un fort impact sur la tenue des groupes de jeunes.</p>	
Précision littérale de l'action opérationnelle	<p>Permettre l'investissement de locaux par les jeunes accueillis et les équipes. Réduire les dégradations commises en impliquant les personnels et les jeunes dans la conception de leur cadre de vie. Impliquer les jeunes arrivants dès leur accueil par l'achat de décorations personnalisés.</p>	
Nom du Pilote de l'action	<p>Cadre de l'unité, Éducateur Référent, Équipe pluridisciplinaire, Maîtresse de maison</p>	
Contributeur associé (autre DO ou DF)		
Partenaires internes : Unités, Fonctions, Publics...	<ul style="list-style-type: none"> <li>- DCVT</li> <li>- APPUI</li> <li>- ASTRADO</li> <li>- Publics accueillis</li> </ul>	
Partenaires externes		
Étapes, Moyens à mettre en œuvre	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recueil des souhaits de l'enfant lors de son PP</li> <li>- Accompagner par l'éducateur référent pour l'achat de la décoration</li> <li>- Réflexion en équipe, établir un diagnostic, repérer les besoins et les spécificités de l'unité (public accueilli), état des lieux, par l'ensemble des professionnels dans un premier temps puis par les personnes accompagnées dans un second temps</li> <li>- Accompagnement des projets par l'architecte de l'IDEFHI, service ASTRADO et DCVT</li> <li>- Permettre aux jeunes accueillis de participer, selon leurs moyens, capacités, à l'élaboration des travaux et aux travaux en eux mêmes.</li> <li>- Investissement, achat du mobilier dédié et/ou travaux</li> </ul>	
Indicateurs d'évaluation processus, résultat, -méthodologie d'évaluation	<p>État des lieux des unités avant/après, à 6 mois et à un an.</p> <p>Questionnaire de satisfaction des jeunes.</p>	



ASTER  
PROJET DE SERVICE  
2024-2029



<p>En référence au projet d'établissement : Axe n° 1 Engagement n° 4</p> <p>Action (s) 20 Titre de l'action : Organiser des espaces de calme-retrait ou d'aménagements contenant, propices au bien-être psychique dans les unités accueillant des publics vulnérables</p>		
<p>Fiche Action Opérationnelle N°15</p> <p><i>Titre de l'action opérationnelle : Développer une culture d'accueil chaleureuse et adaptée aux publics accueillis.</i></p> <p><i>Durée prévisionnelle de l'action (en mois) : 12</i></p>		<p>P1 P2 P3 ou P4</p>
Contexte, constats et enjeux :	Contexte hétérogène des unités d'accueil, du fait de leur bâti, de leur objet (accueil en urgence, pérenne ou ponctuel) et de l'investissement antérieur. Certaines unités ont été pensées pour simplifier le travail éducatif et sont de ce fait peu chaleureuses. Les aménagements extérieurs sont peu développés, inadaptés ou manquants.	
Précision littérale de l'action opérationnelle	Rendre chaleureuses et apaisantes les unités que ce soit intérieur ou extérieur.	
Nom du Pilote de l'action	Cadre de l'unité, Équipe pluridisciplinaire	
Contributeur associé (autre DO ou DF)		
Partenaires internes : Unités, Fonctions, Publics...	DCVT APPUI ASTRADO Publics accueillis	
Partenaires externes	Conseil externes	
Étapes, Moyens à mettre en œuvre	Repenser les lieux en terme sensoriel lors des rénovations des unités (peinture, sol, effet sonore,...) - Solliciter les psychologues sur l'impact émotionnel de l'aménagement des locaux. - Solliciter des professionnels extérieurs pour des conseils d'aménagement. Prendre en compte l'avis/besoins du public sur les travaux de rénovations.	
Indicateurs d'évaluation - processus, - résultat, méthodologie d'évaluation	État des lieux des unités avant/après, à 6 mois et à un an. Questionnaire de satisfaction des jeunes.	



ASTER  
PROJET DE SERVICE  
2024-2029



<p>En référence au projet d'établissement :</p> <p>Axe n° <b>1</b> Engagement n° <b>4</b></p> <p>Action (s) <b>20</b> Titre de l'action : Organiser des espaces de calme-retrait ou d'aménagements contenant, propices au bien-être psychique dans les unités accueillant des publics vulnérables</p>		
<p>Fiche Action Opérationnelle N° <b>16</b></p> <p><i>Titre de l'action opérationnelle : Développer les espaces d'intimité au sein des chambres et des unités</i></p> <p><i>Durée prévisionnelle de l'action (en mois) : 48</i></p>		<p>P1 P2 P3 ou P4</p>
Contexte, constats et enjeux :	<p>Les unités d'hébergements collectifs du service ne sont pas toutes équipées d'espaces individuels ou permettant des moments d'intimité, d'apaisement. Néanmoins, ce besoin, en lien avec la vie affective, relationnelle et sexuelle, existe et des aménagements sont possibles pour permettre l'expression de celui-ci, notamment par le biais des enveloppes de renouvellement mobilières et l'adaptation, quand cela est possible, du bâti existant.</p>	
Précision littérale de l'action opérationnelle	<p>Permettre la création d'espaces d'intimité, apaisant dans toutes les unités du service par l'aménagement mobilier et l'exploitation de l'espace et du bâti. Généralisation des espaces de calme retrait.</p>	
Nom du Pilote de l'action	<p>Cadre Socio-éducatif, Responsable administrative, Direction du service</p>	
Contributeur associé (autre DO ou DF)	<p>DCVT APPUJ</p>	
Partenaires internes : Unités, Fonctions, Publics...	<p>ASTRADO Publics accueillis</p>	
Partenaires externes		
Etapes, Moyens à mettre en œuvre	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Réflexion en équipe, établir un diagnostic, repérer les besoins et les spécificités de l'unité (public accueilli), état des lieux, par l'ensemble des professionnels dans un premier temps puis par les personnes accompagnées dans un second temps.</li> <li>2. Accompagnement des projets par l'architecte de l'IDEFHI, service ASTRADO et DCVT</li> <li>3. Investissement, achat du mobilier dédié et/ou travaux</li> </ol>	
Indicateurs d'évaluation - processus, - résultat, - méthodologie d'évaluation	<p>Quantitative : Mise en œuvre dans les unités d'espaces dédiées Qualitative : questionnaire auprès du public accueilli</p>	



ASTER  
PROJET DE SERVICE  
2024-2029



En référence au projet d'établissement :

Axe n° **1** Engagement n° **7**

Action (s) **1 à 90** Titre de l'action : /

Fiche Action Opérationnelle N° **17**

*Titre de l'action opérationnelle : Améliorer la participation des jeunes au choix des menus et à la confection des repas*

*Durée de l'action opérationnelle estimée (en mois) : 18*

P1  
P2  
P3  
ou  
P4

Contexte, constats et enjeux :	Les jeunes expriment fréquemment leur insatisfaction concernant la qualité des repas. Ils ne participent ni au choix des menus ni à leur préparation.
Précision littérale de l'action opérationnelle	Favoriser la participation des jeunes aux commissions menus. Assurer la confection d'un repas amélioré sur les unités au moins une fois par mois avec les jeunes pour combiner acquisition de savoir-faire pour les jeunes et satisfaction
Nom du Pilote de l'action	Direction, responsables d'unité
Contributeur associé (autre DO ou DF)	DCVT
Partenaires internes : Unités, Fonctions, Publics...	RUSMS, équipes éducatives, maître(sse)s de maison
Partenaires externes	
Étapes, Moyens à mettre en œuvre	Systématisation de la représentation des jeunes à la commission menu UCP Organisation des repas exceptionnels sur chaque unité, en coordination avec l'UCP. Mise en place d'ateliers cuisine dans chaque unité Mise en place des supports nécessaires avec APPUI à la sensibilisation des jeunes aux enjeux de l'alimentation équilibrée
Indicateurs d'évaluation - processus, - résultat, méthodologie d'évaluation	Processus : nombre de commissions programmées avec la participation des enfants (conception des repas), fréquence et taux de participation des jeunes aux repas exceptionnels organisés, désignation des référents santé et taux de RV respectés pour les séances de sensibilisation. Résultat : Amélioration de satisfaction des jeunes au sujet de la qualité des repas, mesurée par des retours réguliers (questionnaire,...). Augmentation du taux de consommation des repas proposés (baisse du gaspillage alimentaire) Travail éducatif autour de l'alimentation (préparation, dégustation...)



ASTER  
PROJET DE SERVICE  
2024-2029



<p>En référence au projet d'établissement : Axe n° <b>1</b> Engagement n° <b>8</b></p> <p>Action (s) <b>25</b> Titre de l'action : Développer sur tous les territoires des services de protection de l'enfance des dispositifs permettant d'éviter les ruptures scolaires pour les jeunes accueillis en urgence</p>		
<p>Fiche Action Opérationnelle N° <b>18</b></p> <p><i>Titre de l'action opérationnelle : Adapter les locaux d'ASTRADO aux besoins des jeunes</i></p> <p><i>Durée de l'action opérationnelle estimée (en mois) :</i></p>		<p>P1 P2 P3 ou P4</p>
Contexte, constats et enjeux :	Vétustes, les locaux d'ASTRADO ne sont plus adaptés aux besoins des jeunes, notamment au regard du renforcement de prestations qu'offre l'unité depuis sa création : médiation animale, Explorama, ateliers cuisine, etc. Dès 2024, la DCVT a recensé les besoins auprès des professionnels en lien avec la direction du service.	
Précision littérale de l'action opérationnelle		
Nom du Pilote de l'action	Directeur du service	
Contributeur associé (autre DO ou DF)	DG, DCVT	
Partenaires internes : Unités, Fonctions, Publics...	ASTRADO	
Partenaires externes		
Étapes, Moyens à mettre en œuvre	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Communication des travaux du programmiste lancés en 2024</li> <li>Arbitrage DG au regard des besoins des différents SO</li> <li>Programmation calendaire des éventuelles réaffectations de bâtiments</li> </ul>	
Indicateurs d'évaluation - processus, résultat, méthodologie d'évaluation	Rafraîchissement, adaptation ou déménagement des locaux	



ASTER  
PROJET DE SERVICE  
2024-2029



En référence au projet d'établissement :  
Axe n° **1** Engagement n° **8**  
Action (s) **24** Titre de l'action : /

Fiche Action Opérationnelle N° **19**  
*Titre de l'action opérationnelle : Consolider « l'aller vers » les jeunes et le droit commun*  
*Durée de l'action opérationnelle estimée (en mois) : 6*

P1  
P2  
P3  
ou  
P4

Contexte, constats et enjeux :	De nombreux jeunes en situation de décrochage scolaire éprouvent des difficultés à investir une relation de confiance avec l'adulte ou à s'intégrer dans un groupe : cela reste des fondamentaux pour intégrer un parcours d'insertion. A cet « aller vers les jeunes » doit répondre notre faculté à armer ces derniers pour aller vers les services publics, vers le droit commun, vers les employeurs, etc.
Précision littérale de l'action opérationnelle	Renforcer les pratiques de l'aller vers les jeunes en se rendant sur le lieu de vie des jeunes pour consolider un lien de confiance professionnel jeune garant d'une meilleure intégration dans un programme de persévérance scolaire adapté à ses besoins et à ses capacités, développer les supports proposés par ASTRADO pour y parvenir
Nom du Pilote de l'action	Responsable d'ASTRADO
Contributeur associé (autre DO ou DF)	APPUI
Partenaires internes : Unités, Fonctions, Publics...	ASTRADO
Partenaires externes	Education Nationale Entreprises, associations
Etapes, Moyens à mettre en œuvre	Réactualiser le projet d'unité d'ASTRADO en lien avec SAAFIR - Valider le projet en Commission Qualité après lecture d'APPUI
Indicateurs d'évaluation processus, résultat, -méthodologie d'évaluation	



ASTER  
PROJET DE SERVICE  
2024-2029



<p>En référence au projet d'établissement : Axe n° 2 Engagement n° 11</p> <p>Action (s) 32 Titre de l'action : Rédiger une stratégie institutionnelle des partenariats, en fonction de chaque strate de l'établissement (établissement, services, unités)</p>		
<p>Fiche Action Opérationnelle N° 20</p> <p><i>Titre de l'action opérationnelle : Cultiver les partenariats au plus près des unités au profit d'une personnalisation de l'accompagnement</i></p> <p><i>Durée de l'action opérationnelle estimée (en mois) : 12</i></p>		<p>P1 P2 P3 ou P4</p>
Contexte, constats et enjeux :	<p>L'IDEFHI a fortement investi une construction partenariale au niveau des services fonctionnels (APPUI, DG) : les apports au profit des jeunes sont patents. Cependant, au regard de l'éclatement des unités sur le territoire de la métropole rouennaise, des réflexions plus locales, mobilisables sur le quotidien au profit des jeunes, sont à construire pour faciliter un accès adapté aux projets personnalisés, potentiellement activable en cas de retour à domicile. A cet effet, la sollicitation de l'autorité parentale dans le choix des activités et leur implication permettent de garantir un investissement des jeunes sur le long terme, garant d'un épanouissement individuel et d'une insertion sociale plus globale.</p>	
Précision littérale de l'action opérationnelle	<p>Renforcer le partenariat (social, culturel, sportif) au niveau des unités au profit des jeunes accompagnés en mobilisant les ressources familiales</p>	
Nom du Pilote de l'action	<p>Référent animation ASTER, RA</p>	
Contributeur associé (autre DO ou DF)	<p>APPUI</p>	
Partenaires internes : Unités, Fonctions, Publics...	<p>RUSMS Référents animation des unités Educateurs référents</p>	
Partenaires externes	<p>Associations sportives, culturelles Familles</p>	
Etapes, Moyens à mettre en œuvre	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identification des ressources partenariales mobilisables</li> <li>- Conventionnement</li> <li>- Individualisation du choix des activités</li> <li>- Mobilisation, situation par situation, des ressources familiales (accompagnement physique, utilisation des bons CAF, etc.)</li> </ul>	
Indicateurs d'évaluation - processus, - résultat, - méthodologie d'évaluation	<p>Nombre de conventionnements</p>	



ASTER  
PROJET DE SERVICE  
2024-2029



<p>En référence au projet d'établissement : Axe n° 2 Engagement n° 11</p> <p>Action 32 Titre de l'action : Rédiger une stratégie institutionnelle des partenariats, en fonction de chaque strate de l'établissement</p>		
<p>Fiche Action Opérationnelle N° 21</p> <p><i>Titre de l'action opérationnelle : Favoriser la réponse à des appels à projet locaux en faveur des publics</i></p> <p><i>Durée de l'action opérationnelle estimée (en mois) : 12</i></p>		<p>P1 P2 P3 ou P4</p>
Contexte, constats et enjeux :	<p>En lien avec la participation des publics et la création d'un pôle projet au sein d'ASTER, la candidature à des appels à projets proposés par des organismes est un levier important de ressources et de communication des actions menées par le service. Ce partenariat permet d'une part une autre source de financement que les budgets internes et sont aussi d'autre part l'occasion de communiquer sur les actions menées et d'impliquer et de responsabiliser les jeunes dans la concrétisation de projets.</p>	
Précision littérale de l'action opérationnelle	<p>Cette action du projet de service impliquera une veille sur les appels existants afin de pouvoir proposer des dossiers de candidature pertinents. Le montage des dossiers impliquera tant les professionnels que les jeunes dans une démarche participative. Un contact direct avec d'autres organismes pourra aussi s'opérer.</p>	
Nom du Pilote de l'action	Responsable administrative	
Contributeur associé (autre DO ou DF)	Appui DRFA	
Partenaires internes : Unités, Fonctions, Publics...	Unités	
Partenaires externes	Commune, département, région, organismes autres	
Etapes, Moyens à mettre en œuvre	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Veille sur les appels à projet proposés par les organismes</li> <li>- Contact avec des organismes extérieurs pour présenter certains projets notamment conduit par des jeunes</li> <li>- Montage des dossiers de candidature en lien avec les professionnels et les jeunes</li> <li>- Lien privilégié à mettre en place avec les partenaires (temps de rencontre...)</li> </ul>	
Indicateurs d'évaluation - processus, - résultat, - méthodologie d'évaluation	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nombre de réponses à appels à projet</li> <li>- Nombre de projets financés</li> <li>- Bilan d'activité et financier à chaque fin d'année</li> </ul>	



ASTER  
PROJET DE SERVICE  
2024-2029



<p>En référence au projet d'établissement : Axe n° <b>3</b> Engagement n° <b>18</b></p> <p>Action (s) <b>57</b> Titre de l'action : Engager des campagnes de communication sur les métiers et leur évolution dans l'établissement</p>		
<p>Fiche Action Opérationnelle N°<b>22</b></p> <p><i>Titre de l'action opérationnelle : Consolider l'identité de service en favorisant les échanges interprofessionnels</i></p> <p><i>Durée de l'action opérationnelle estimée (en mois) : 6</i></p>		<p>P1 P2 P3 ou P4</p>
Contexte, constats et enjeux :	<p>L'étendue du service et la multiplicité de ses activités ont pu impacter la bonne connaissance à la fois du périmètre du service, de ses ressources et des agents qui le composent. Les agents sont en forte demande de favoriser l'interconnaissance pour développer une identité de service propice à la solidarité et à l'émulation.</p>	
Précision littérale de l'action opérationnelle	<p>Favoriser l'échange interprofessionnel et inter-unités et développer des événements collectifs forts garants de l'émergence d'une véritable identité de service</p>	
Nom du Pilote de l'action	RA	
Contributeur associé (autre DO ou DF)		
Partenaires internes : Unités, Fonctions, Publics	Unités	
Partenaires externes		
Etapes, Moyens à mettre en œuvre	<p>Echanges</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Création de petits temps d'immersion entre les professionnels des différentes modalités d'accueil</li> <li style="padding-left: 20px;">Création de temps d'échange autour des différents métiers</li> <li style="padding-left: 20px;">Continuer le mélange d'unité sur les formations</li> <li>- Création de temps d'échange autour de temps commun à plusieurs modalités pour permettre l'échange de pratiques</li> <li style="padding-left: 20px;">Création de temps de rencontre entre les unités et les métiers administratifs</li> <li style="padding-left: 20px;">Evénements</li> <li>- Institution d'une fête de l'été globale unité : regroupant l'ensemble des unités autour d'un thème commun, la préparation de cet événement est aussi l'occasion de réunir des professionnels de différentes unités.</li> <li style="padding-left: 20px;">Renforcement de temps de rencontres sportives ou culturelles entre les unités : pouvant regrouper deux unités ou plus en fonction des activités proposées, avec des sorties inter-unités</li> <li style="padding-left: 20px;">Communication sur l'ensemble du service : pour faire connaître les événements et les temps de rencontre</li> <li>- Création de sorties inter-unités</li> </ul>	
Indicateurs d'évaluation processus, - résultat, -méthodologie d'évaluation	<p>Meilleure connaissance des différentes modalités d'accueil par les professionnels</p> <p>Meilleure connaissance des différents métiers</p> <p>Création d'un sentiment d'appartenance à ASTER</p>	



**ASTER  
PROJET DE SERVICE  
2024-2029**



En référence au projet d'établissement :

Axe n°1 Engagement n° 1

Action n° 2:

Intégrer les principes d'autodétermination dans les pratiques d'accompagnement par des temps de sensibilisation, de formations et de mise à disposition d'outils et de méthodes adaptées à cette approche

Fiche Action Opérationnelle N° 23

S'appuyer sur les innovations de l'internat de demain pour développer le pouvoir d'agir des jeunes et des familles sur l'ensemble des unités

*Durée de l'action opérationnelle estimée (en mois) : 24*

P1  
P2  
P3  
ou  
P4

Contexte, constats et enjeux :	<p>Dans le cadre de sa fiche action n°3, le service expérimente une évolution de sa prestation d'hébergement collectif en favorisant l'émergence d'une autodétermination effective et le renforcement du lien avec des figures d'attachement sécurisées.</p> <p>Cette expérimentation s'appuie sur des outils (écomap, conseil des aidants) qui – nous le croyons – constitueront de véritables plus-values dans nos accompagnements au profit des jeunes. À ce titre, la diffusion de ces derniers, au regard du bilan de l'expérimentation, doit être d'ores et déjà pensée.</p>
Précision littérale de l'action opérationnelle	Acter la diffusion des outils liés à l'expérimentation sur différentes unités du service (MECS, SMD, SAUC)
Nom du Pilote de l'action	Directeur adjoint
Contributeur associé (autre DO ou DF)	DRFA, DRH, APPUI
Partenaires internes : Unités, Fonctions, Publics...	MECS SOTTEVILLE
Partenaires externes	Cadres ASE, Juges des enfants
Etapes, Moyens à mettre en œuvre	<p>1 – Bilan de l'expérimentation</p> <p>2 – Elaboration d'une stratégie de diffusion des outils</p> <p>3 – Construction du plan de sensibilisation et de formation</p>
Indicateurs d'évaluation processus, - résultat, -méthodologie d'évaluation	<p>Déploiement des formations.</p> <p>Déploiement des outils</p>



ASTER  
PROJET DE SERVICE  
2024-2029



<p>En référence au projet d'établissement :</p> <p>Axe n° <b>3</b> Engagement n° <b>16</b></p> <p>Action <b>45</b> Titre de l'action : Simplifier le guide des procédures pour en produire une version accessible à tous, à tout moment, de manière dématérialisée</p>		
<p>Fiche Action Opérationnelle N° <b>24</b></p> <p><i>Titre de l'action opérationnelle : Rendre accessible les informations concernant la situation individuelle des agents</i></p> <p><i>Durée de l'action opérationnelle estimée (en mois) : 6</i></p>		<p>P1 P2 P3 ou P4</p>
Contexte, constats et enjeux :	<p>Pour beaucoup d'agents l'accès aux informations RH reste encore flou, que ce soit pour les nouveaux ou pour les plus anciens. Des questionnements demeurent et l'identification d'un interlocuteur n'est pas toujours évidente. Afin de faciliter l'accès aux données nécessaires à la compréhension pour chaque agent de sa situation individuelle, deux outils RH sont à développer au cours des 5 prochaines années.</p>	
Précision littérale de l'action opérationnelle	<p>D'une part, il s'agira de réaliser un guide RH regroupant les thèmes principaux manquants aux agents ainsi que les interlocuteurs à solliciter : Balance horaire, pose des congés, transmission arrêt maladie, accident de travail, astreinte, contrat de travail, changement de situation, formation, répartition des missions de chacun sur la gestion des ressources humaines etc... Ce guide sera non seulement communiqué aux nouveaux arrivants mais également à l'ensemble des agents déjà présents.</p> <p>D'autre part, la compréhension du bulletin de salaire reste hasardeuse pour beaucoup d'agents qui demeurent avec des questionnements, notamment sur le paiement des heures et des astreintes. Pour répondre à cette problématique, il est proposé d'organiser une fois par an et par unité un point explication du bulletin de salaire sur une réunion d'équipe.</p>	
Nom du Pilote de l'action	Responsable administrative en collaboration avec le pôle RH	
Contributeur associé (autre DO ou DF)	DRH	
Partenaires internes : Unités, Fonctions, Publics...	Unités	
Partenaires externes		
Étapes, Moyens à mettre en œuvre	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Création de deux contenus : un guide RH regroupant les informations de bases, et un temps d'échange dédié entre le pôle RH du service et les équipes pour une explication des variables de paie</li> <li>Présentation des contenus en réunion de direction et avec un groupe test d'agents</li> <li>- Finalisation du document</li> <li>- Présentation aux équipes</li> </ul>	
Indicateurs d'évaluation processus, - résultat, - méthodologie d'évaluation	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluation annuelle pour réactualisation des données</li> <li>- Mesure de l'impact de la connaissance des agents via le nombre de question encore présente</li> </ul>	



ASTER  
PROJET DE SERVICE  
2024-2029



<p>En référence au projet d'établissement :</p> <p>Axe n° <b>3</b> Engagement n° <b>16</b></p> <p>Action <b>48</b> Titre de l'action : <b>Rendre accessible à toutes les catégories professionnelles une analyse des pratiques professionnelles</b></p>		
<p>Fiche Action Opérationnelle N°<b>25</b></p> <p><i>Titre de l'action opérationnelle : Rendre accessible à l'ensemble des catégories professionnelles les analyses des pratiques</i></p> <p><i>Durée de l'action opérationnelle estimée (en mois) : 12</i></p>		<p>P1 P2 P3 ou P4</p>
Contexte, constats et enjeux :	<p>L'analyse des pratiques de chaque professionnel constitue un enjeu d'une part pour permettre l'amélioration de la qualité d'accueil de nos usagers, et d'autre part pour renforcer les compétences des professionnels dans l'exercice quotidien de leur mission. Aujourd'hui ces temps d'analyse sont principalement tournés vers les métiers de l'éducatif (éducateur, référent famille, coordonnateurs...), ainsi que pour l'équipe d'encadrement. Plusieurs catégories professionnelles n'ont pas encore de temps identifié d'analyse de leurs pratiques.</p>	
Précision littérale de l'action opérationnelle	<p>Afin d'améliorer les pratiques, il s'agira pour le service ASTER de permettre aux corps de métier des maîtres et maîtresses de maison, des surveillants de nuit, de l'équipe administrative de bénéficier d'un temps dédié d'analyse des pratiques, ces séances pouvant prendre différentes formes pour être adaptées aux réalités des métiers de chacun.</p>	
Nom du Pilote de l'action	Equipe d'encadrement	
Contributeur associé (autre DO ou DF)	DRFA DRH	
Partenaires internes : Unités, Fonctions, Publics...		
Partenaires externes		
Étapes, Moyens à mettre en œuvre	<p>Rencontre avec les corps de métier</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Analyse des besoins d'APP avec les agents concernés</li> <li>- Recherche d'intervenant et proposition</li> <li>Ouverture vers des modalités appropriées</li> </ul>	
Indicateurs d'évaluation - processus, résultat, -méthodologie d'évaluation	<p>Bilan des séances d'APP avec les agents et les intervenants</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Amélioration du programme proposé à la reconduction des contrats</li> </ul>	



ASTER  
PROJET DE SERVICE  
2024-2029



En référence au projet d'établissement :  
Axe n° 3 Engagement n° 18  
Action Titre de l'action : /

Fiche Action Opérationnelle N°26  
Titre de l'action opérationnelle : Créer un pôle projet au sein du service  
Durée de l'action opérationnelle estimée (en mois) : 6

P1  
P2  
P3  
ou  
P4

Contexte, constats et enjeux :	De nombreuses idées émergent dans les unités du service, que soit en termes de cadre de vie, de projet éducatif, d'activité, de temps de rencontre entre les unités... Les équipes se retrouvent cependant parfois confrontées à une charge administrative pour la construction de projet et la créativité et les prises d'initiative peuvent s'essouffler. La création d'un pôle projet au sein du service ASTER faciliterait l'émergence de nouvelles actions et idées et participerait à l'inscription d'une cohésion à l'échelle du service.
Précision littérale de l'action opérationnelle	Afin de faciliter l'émergence d'idées et de porter les projets des unités au sein du service, un pôle projet permettrait de faciliter les temps d'échange entre l'équipe administrative et les unités, de faire connaître les initiatives, d'apporter une aide technique à l'élaboration et de développer des expérimentations. Ce pôle pourra être un support d'initiatives.
Nom du Pilote de l'action	Responsable administrative
Contributeur associé (autre DO ou DF)	DRH DRFA
Partenaires internes : Unités, Fonctions, Publics...	Unités
Partenaires externes	
Étapes, Moyens à mettre en œuvre	<p>Mise en place de créneaux de rencontre pour des présentations de projet avec la responsable administrative : En lien avec le pôle administratif, ces temps d'échange permettront d'apporter conseil et lisibilité aux porteurs de projet, avec un accompagnement dans les étapes de réalisation, dans la mise en place de partenariat, dans la gestion administrative...</p> <p>Accompagnement dans la construction du projet, tant dans les étapes de réalisation que dans l'aspect administratif tel que le budget, l'aide à la réalisation de partenariat</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Communication au sein d'ASTER des différents projets mis en place par les unités et des possibilités de rencontre de développement de projet : Communication des projets en cours et réalisés, afin de mettre en avant les actions mise en place dans le service</li> </ul> <p>Développement de projets expérimentaux sur d'autres unités avec des temps d'échange entre les professionnels : l'échange autour de projet permettra de développer des projets novateurs sur d'autres unités et ainsi de faire bénéficier à l'ensemble du service des actions innovantes</p>
Indicateurs d'évaluation - processus, résultat, méthodologie d'évaluation	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Amélioration du processus de communication</li> <li>- Nombre de projets réalisés</li> <li>- Création d'outils d'accompagnement des unités</li> </ul>



ASTER  
PROJET DE SERVICE  
2024-2029



<p>En référence au projet d'établissement :</p> <p>Axe n° <b>3</b> Engagement n° <b>19</b></p> <p>Action <b>63</b> Titre de l'action : Définir une politique de sécurisation des parcours des professionnels contractuels</p>		
<p>Fiche Action Opérationnelle N°<b>27</b></p> <p>Titre de l'action opérationnelle : Sécuriser les parcours professionnels au sein du service</p> <p>Durée de l'action opérationnelle estimée (en mois) : 6</p>		<p>P1 P2 P3 ou P4</p>
Contexte, constats et enjeux :	<p>Les métiers du social sont aujourd'hui en tension du fait d'un manque d'attractivité de la filière. En effet, les conditions de travail difficiles, en horaires d'internat avec des profils de jeunes parfois complexes rendent plus ardu l'exercice des métiers de la protection de l'enfance au quotidien. Les recrutements se complexifient et bien souvent des agents non formés se retrouvent confrontés à des situations éducatives complexes, mettant en difficulté tant le professionnel que l'équipe et le groupe.</p>	
Précision littérale de l'action opérationnelle	<p>L'enjeu pour le service ASTER est de permettre aux agents d'accéder à un parcours de formation afin d'acquérir les connaissances nécessaires à la prise en charge des jeunes accueillis. Il est nécessaire dans une première étape de guider les agents vers la conseillère en parcours professionnel. De plus, le service s'inscrit dans la démarche établissement concernant les journées d'intégration. Les jours de formation pour l'acquisition des connaissances de base à la protection de l'enfance sont aussi un levier important pour permettre d'apporter un premier apport théorique. Enfin, la sécurisation des parcours passera par la proposition de contrats plus longs sur des postes vacants pour les agents entrant dans un parcours de formation.</p>	
Nom du Pilote de l'action	Directeur, Directeur Adjoint, Responsable Administrative	
Contributeur associé (autre DO ou DF)	DRH	
Partenaires internes : Unités, Fonctions, Publics...		
Partenaires externes		
Étapes, Moyens à mettre en œuvre	<p>Favoriser le contact avec la conseillère parcours professionnels lors de souhait de formation</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Faciliter l'inscription des agents aux journées d'intégration</li> <li>- Continuer le processus de formation sur les 3 jours de formation à la protection de l'enfance</li> <li>- Faciliter l'accès à des contrats longs pour les agents se formant</li> </ul>	
Indicateurs d'évaluation - processus, résultat, -méthodologie d'évaluation	<p>Nombre d'agents rencontrés par la conseillère en parcours professionnels</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nombre d'agents entrant dans un parcours de formation</li> <li>- Nombre d'agent participant aux journées d'intégration</li> </ul> <p>Nombre d'agents participant aux jours de formation sur la protection de l'enfance</p> <p>Durée de contrat pour les agents sur poste vacant en parcours de formation</p>	



ASTER  
PROJET DE SERVICE  
2024-2029



<p>En référence au projet d'établissement :</p> <p>Axe n° <b>3</b> Engagement n° <b>20</b></p> <p>Action <b>64</b> Titre de l'action : Elaborer un plan d'actions écologiques pour les cinq prochaines années, de manière participative</p>		
<p>Fiche Action Opérationnelle N° <b>28</b></p> <p><i>Titre de l'action opérationnelle : Créer des actions participatives en faveur du développement durable</i></p> <p><i>Durée de l'action opérationnelle estimée (en mois) : 6</i></p>		<p>P1 P2 P3 ou P4</p>
Contexte, constats et enjeux :	<p>Le développement durable est devenu un enjeu fort de notre établissement. Les enjeux et défis du réchauffement climatique nous incite à mettre en place des actions créatives et innovantes afin d'apporter à l'échelle du service, en lien avec le projet d'établissement, des solutions durables. Ces actions entrent dans une démarche plus générale de participation tant des jeunes accueillis que des professionnels à des questions sociétales.</p>	
Précision littérale de l'action opérationnelle	<p>Plusieurs actions peuvent se décliner dans cette fiche. Il s'agira dans un premier temps d'organiser des temps de sensibilisation, tant pour les publics que pour les personnels, aux éco gestes, à la mobilité douce, au ramassage des déchets... Ces temps de sensibilisation donneront lieu à des actions regroupant les jeunes et les professionnels autour de projet de ramassage de déchet, du recyclage, de lien avec des partenaires. Il est également nécessaire d'ouvrir la question du développement durable lors des groupes de parole des unités.</p>	
Nom du Pilote de l'action	Direction	
Contributeur associé (autre DO ou DF)	DCVT	
Partenaires internes : Unités, Fonctions, Publics...	Unités	
Partenaires externes	Réseau associatif	
Étapes, Moyens à mettre en œuvre	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Organisation de sortie ramassage de déchet regroupant des jeunes et des agents du service</li> <li>- Création d'un partenariat pour le recyclage des mégots</li> <li>- Sensibilisation des publics par l'atelier de la fresque du climat</li> <li>- Sensibilisation des publics aux éco gestes (professionnels et jeunes)</li> <li>- Développement de la mobilité douce</li> </ul>	
Indicateurs d'évaluation processus, - résultat, - méthodologie d'évaluation	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nombre de sorties organisées</li> <li>- Conventions de partenariat</li> <li>- Nombre de sensibilisations aux éco gestes</li> </ul>	



ASTER  
PROJET DE SERVICE  
2024-2029



<p>En référence au projet d'établissement : Axe n° <b>3</b> Engagement n° <b>21</b></p> <p>Action <b>66</b> Titre de l'action : Définir et planifier des actions pédagogiques et éducatives de diminution du gaspillage alimentaire</p>		
<p>Fiche Action Opérationnelle N°<b>29</b></p> <p><i>Titre de l'action opérationnelle : Sensibiliser les publics et les professionnels au gaspillage alimentaire</i></p> <p><i>Durée de l'action opérationnelle estimée (en mois) : 6</i></p>		<p>P1 P2 P3 ou P4</p>
Contexte, constats et enjeux :	Le gaspillage alimentaire est l'un des grands enjeux de la politique de développement durable de l'établissement. Les unités de vie, du fait du nombre de personnes travaillant et vivant sur l'unité, sont en effet consommatrices de denrées et la gestion des stocks et des surplus alimentaires est une véritable problématique. Le gaspillage devient alors tant un enjeu écologique que budgétaire.	
Précision littérale de l'action opérationnelle	Deux axes forts vont permettre au service ASTER d'apporter des solutions durables. Le premier axe sera l'installation de composteurs dans les unités. Ceux-ci vont permettre d'une part la réduction des déchets en favorisant la meilleure gestion des stocks. Ils pourront également être un outil pédagogique et éducatif à destination des jeunes dans la démarche participative. Le deuxième axe sera tourné vers un travail collaboratif avec l'UCP pour la sensibilisation des jeunes et des professionnels au gaspillage alimentaire.	
Nom du Pilote de l'action		
Contributeur associé (autre DO ou DF)	DCVT UCP	
Partenaires internes : Unités, Fonctions, Publics...	Unités	
Partenaires externes		
Étapes, Moyens à mettre en œuvre	- Installation de composteurs dans les unités Travail en collaboration avec l'UCP pour sensibiliser les publics et les professionnels à la réduction du gaspillage alimentaire	
Indicateurs d'évaluation - processus, - résultat, - méthodologie d'évaluation	- Nombre de composteurs installés - Nombre d'actions de sensibilisation menées	



ASTER  
PROJET DE SERVICE  
2024-2029



En référence au projet d'établissement : Axe n° 4 Engagement n° 17 Action (s) 49 Titre de l'action : Définir une politique de prévention de la maltraitance institutionnelle et la décliner dans chaque service opérationnel	
Fiche Action Opérationnelle N°30 <i>Titre de l'action opérationnelle : Instaurer une culture de bientraitance en sécurisant le socle de compétences des agents du service</i> <i>Durée prévisionnelle de l'action (en mois) : 24</i>	P1 P2 P3 ou P4
Contexte, constats et enjeux :	<p>Le manque d'attractivité des métiers du médico social et, par conséquent, les difficultés à recruter de manière efficiente engendre des turn over réguliers des professionnels. Ce facteur laisse apparaître un manque de compétences et de savoir-faire chez certains professionnels placés au cœur de la prise en charge de notre public. Cet état de fait peut favoriser des postures inappropriées ou des actes maltraitants. Le service « ASTER » en lien avec les spécificités des unités (MECS SPECIALISEES, SAUC, SMD) constate une évolution des besoins des publics et un besoin de formation en lien avec leur vulnérabilité respective. L'objectif est de former davantage les professionnels de manière continue et adaptée aux besoins.</p>
Précision littérale de l'action opérationnelle	<p>Favoriser l'acquisition par l'ensemble des agents du service d'un socle de compétences communes et minimales notamment quant aux vulnérabilités particulières et aux besoins spécifiques des jeunes accompagnés, sensibiliser aux enjeux d'éthique dans l'accompagnement quotidien, former à la bientraitance</p>
Nom du Pilote de l'action	Directeur adjoint
Contributeur associé (autre DO ou DF)	DRH, APPUI
Partenaires internes : Unités, Fonctions, Publics...	RUSMS Commission formation – Commission éthique
Partenaires externes	Organismes de formation EREN
Etapes, Moyens à mettre en œuvre	<p>Recensement et identification des sensibilisations, informations et formations nécessaires à la promotion de la bientraitance au sein du service          Elaboration d'un plan d'actions          Budgétisation du plan de formation : priorisation des professionnels</p>
Indicateurs d'évaluation - processus, - résultat, méthodologie d'évaluation	<p>Diminution des NI          Nombre d'agents formés</p>



ASTER  
PROJET DE SERVICE  
2024-2029



En référence au projet d'établissement :  
Axe n° **3** Engagement n° **17**  
Action (s) **48** Titre de l'action : Définir une politique de prévention de la maltraitance institutionnelle et la décliner dans chaque service opérationnel

Fiche Action Opérationnelle N° **31**  
*Titre de l'action opérationnelle : Créer une commission éthique au sein du service*  
Durée prévisionnelle de l'action (en mois) : 6

P1  
P2  
P3  
ou  
P4

Contexte, constats et enjeux :	L'exercice de nos missions est soutenu par un certain nombre de recommandations de bonnes pratiques que nous ne parvenons pas toujours à transposer de manière pratique au sein de nos unités. De même, les situations de maltraitance résultent souvent de comportements réflexes cherchant à poser le cadre de l'autorité, mais souvent en décalage avec les besoins des jeunes. Sur d'autres thématiques, le manque de positionnement institutionnel sur certains sujets sensibles contribue parfois à des postures professionnelles qui, plutôt que de prendre source dans une réflexion éthique, garante de l'exercice des droits et du bien-être des jeunes que nous accompagnons, n'apportent qu'une sécurité aux agents.
Précision littérale de l'action opérationnelle	La création d'une instance collégiale et pluridisciplinaire, espace de réflexion éthique, chargée de conduire une réflexion autonome pourra produire des recommandations concertées et applicables dans le quotidien des jeunes et des professionnels. Instance qui pourrait être utilisée de manière consultative comme aide à la réflexion et à la prise de position.
Nom du Pilote de l'action	RUSMS désigné
Contributeur associé (autre DO ou DF)	APPUI
Partenaires internes : Unités, Fonctions, Publics	RUSMS
Partenaires externes	EREN
Etapes, Moyens à mettre en œuvre	Définition de la composition de l'instance et de la fréquence Programmation d'un ODJ (sanction adaptée, intimité au sein des unités (sexualité des jeunes), autodétermination, droit à l'erreur des jeunes, etc.) Elaboration d'une lettre de cadrage pour ces thématiques Organisation de saisine ou d'auto-saisine sur une thématique particulière
Indicateurs d'évaluation - processus, - résultat, - méthodologie d'évaluation	Maintien du rythme de réunion Production d'outils de référence Appropriation par le terrain



ASTER  
PROJET DE SERVICE  
2024-2029



<p>En référence au projet d'établissement :</p> <p>Axe n° <b>3</b> Engagement n° <b>17</b></p> <p>Action (s) <b>48</b> Titre de l'action : Définir une politique de prévention de la maltraitance institutionnelle et la décliner dans chaque service</p>		
<p>Fiche Action Opérationnelle N° <b>32</b></p> <p><i>Titre de l'action opérationnelle : Sécuriser l'appropriation du guide de bientraitance</i></p> <p><i>Durée prévisionnelle de l'action (en mois) : 6</i></p>		<p>P1 P2 P3 ou P4</p>
Contexte, constats et enjeux :	La promotion de la bientraitance implique l'établissement de politique et de procédures claires à l'usage des professionnels. Il s'agit de signaler et de garantir un traitement approprié des situations à risque pour le public.	
Précision littérale de l'action opérationnelle	Le guide de bientraitance développé par le service APPUI et décliné sous forme de fiches-réflexe est un outil qui nécessite d'être utilisé par les équipes de terrain et doit constituer un outil de référence dynamique. Sa promotion et son appropriation méritent une attention particulière des responsables d'unité, notamment dans le cadre du recrutement	
Nom du Pilote de l'action	Directeur adjoint	
Contributeur associé (autre DO ou DF)	APPUI	
Partenaires internes : Unités, Fonctions, Publics...	RUSMS, Equipe administrative	
Partenaires externes		
Etapas, Moyens à mettre en œuvre	Finalisation Appropriation par les RUSMS Diffusion Evaluation de l'emploi	
Indicateurs d'évaluation - processus, - résultat, - méthodologie d'évaluation	Diminution NEI	



ASTER  
PROJET DE SERVICE  
2024-2029



En référence au projet d'établissement : Axe n° <b>4</b> Engagement n° <b>22</b> Action (s) <b>1</b> Titre de l'action : Etendre les espaces de participation et les outils de communication par et pour les publics	
Fiche Action Opérationnelle N° <b>33</b> <i>Titre de l'action opérationnelle : Réaffirmer la place et les droits des usagers en favorisant leur expression et participation</i> <i>Durée de l'action opérationnelle (en mois) : 6</i>	
Contexte, constats et enjeux :	La thématique de l'expression et de la participation des usagers répond à l'une des priorités de la loi 2002-2. Cette thématique est renforcée par la charte de la participation des usagers de 2017. Force est de constater qu'il existe au sein des unités du service un trop grand écart entre l'ambition de vouloir favoriser la participation et sa mise en œuvre réelle.
Précision littérale de l'action opérationnelle	Donner un sens et des contenus aux temps de rencontre usager/professionnels accompagnants. Que ces temps soient planifiés, préparés, tracés et que des suites leurs soient données. Qu'ils puissent également être sollicités par les usagers.
Nom du Pilote de l'action	Comité de pilotage qualité
Contributeur associé (autre DO ou DF)	
Partenaires internes : Unités, Fonctions, Publics...	Cadres socio-éducatif
Partenaires externes	
Étapes, Moyens à mettre en œuvre	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Déterminer l'intitulé de ces rencontres : Conseil de vie des unités</li> <li>2. Déterminer la fréquence des rencontres : 2 ou 3 semaines</li> <li>3. Définition d'une trame « Conseil de vie des unités » (informations service/cadre de vie/activités/allocations/vie de l'unité/demandes collectives ou individuelles/suites données)</li> <li>4. Donner la place qu'ils méritent aux délégués, notamment leur implication et la préparation des différentes instances auxquelles ils participent</li> <li>5. Déterminer des modalités qui permettent au groupe d'usagers de solliciter la tenue du conseil en dehors des Conseils planifiés</li> <li>6. Ordre du jour préparé par CSE en équipe</li> <li>7. Classement des comptes rendus dans un support « CR CVU » sur ZP</li> </ol>
Indicateurs d'évaluation - processus, - résultat, méthodologie d'évaluation	Comité de pilotage qualité

P1  
P2  
P3  
ou  
P4



ASTER  
PROJET DE SERVICE  
2024-2029



En référence au projet d'établissement :

Axe n° **3** Engagement n° **22**

Fiche Action Opérationnelle N° **34**

*Titre de l'action opérationnelle : Développer une participation active des enfants et adolescents du SMD*

*Durée de l'action opérationnelle estimée (en mois) : 6*

P1  
P2  
P3  
ou  
P4

Contexte, constats et enjeux :	<p>Les outils de participation au sein du service sont déjà développés pour les jeunes accueillis en internat. Toutefois, le placement à domicile ne permet pas de reproduire aussi facilement leur mise en place.</p> <p>Même si les enfants ne vivent pas ensemble, ils partagent les mêmes préoccupations autour de différents sujets du quotidien, parfois difficiles à aborder avec leurs parents. Lors des activités menées au sein du SMD, l'équipe observe que ces derniers se recherchent et aiment partager des moments conviviaux et collectifs.</p>
Précision littérale de l'action opérationnelle	Organiser des ateliers à destination des enfants et adolescents tels que des groupes de paroles
Nom du Pilote de l'action	RUSMS SMD ASTER
Contributeur associé (autre DO ou DF)	SMD SAAFIR, IEDR SAAFIR
Partenaires internes : Unités, Fonctions, Publics...	EQUIPE SMD ASTER
Partenaires externes	
Etapes, Moyens à mettre en œuvre	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Appel à l'équipe SMD ET SAAFIR pour constituer un groupe de travail</li> <li>2. S'appuyer sur l'expérience des ateliers et des sorties organisées précédemment et faire constat</li> <li>3. Mise en place d'un tableau de GANT organisant de manière trimestrielle des temps de groupe de parole avec les enfants en y définissant le sujet à aborder</li> <li>4. Présenter le travail en équipe de direction</li> </ol>
Indicateurs d'évaluation processus, résultat, -méthodologie d'évaluation	Mise en place des ateliers



ASTER  
PROJET DE SERVICE  
2024-2029



En référence au projet d'établissement : Axe n° <b>4</b> Engagement n° <b>26</b> Action (s) <b>85</b> Titre de l'action : Décliner le projet managérial au travers des arrêtés de délégation de Compétence	
Fiche Action Opérationnelle N° <b>35</b> <i>Titre de l'action opérationnelle : Sécuriser le management des fonctions transversales au sein          du service</i> <i>Durée prévisionnelle de l'action (en mois) : 18</i>	
Contexte, constats et enjeux :	L'ASTER, en tant que nouveau service, pâtit sur certaines fonctions transversales d'un manque de clarté en termes de positionnement managérial. En effet, compte tenu du tableau des emplois, des cadres sont amenés à manager à la fois des unités d'hébergement et des équipes à vocation transversale au sein du service, pouvant les positionner à la fois en tant que juge et partie. Au regard des priorités, ces équipes peuvent parfois exprimer la nécessité d'un encadrement plus présent, garant d'une meilleure adéquation des moyens aux besoins.
Précision littérale de l'action opérationnelle	Adapter le tableau des emplois du service en lien avec les charges respectives des différents agents afin de garantir un encadrement de proximité sécurisée, bienveillant et imprégné de l'intérêt collectif et des orientations du projet de service
Nom du Pilote de l'action	Directeur ASTER
Contributeur associé (autre DO ou DF)	DRH
Partenaires internes : Unités, Fonctions, Publics...	Astrado, Dispositif VM, équipe mobile
Partenaires externes	
Etapes, Moyens à mettre en œuvre	Evaluation quantitative des charges de travail - Projection au regard des futures recompositions (fin d'activité Cassiopée sur le SAUC) - Proposition de réaffectation sur le TDE à la DRH - Validation d'une modification de TDE en instance
Indicateurs d'évaluation - processus, - résultat, -méthodologie d'évaluation	Modifications de l'organigramme et du TDE



ASTER  
PROJET DE SERVICE  
2024-2029



<p>En référence au projet d'établissement : Axe n° <b>4</b> Engagement n° <b>23</b></p> <p>Action (s) <b>72</b> Titre de l'action : Réviser l'architecture de l'organisation matricielle pour plus d'efficacité, en redéfinissant le rôle des instances et la place des acteurs</p>		
<p>Fiche Action Opérationnelle N°<b>36</b></p> <p><i>Titre de l'action opérationnelle : Mobiliser les enquêtes AGEVAL pour favoriser l'implication des agents dans la gouvernance du service</i></p> <p><i>Durée prévisionnelle de l'action (en mois) : 6</i></p>		<p>P1 P2 P3 ou P4</p>
Contexte, constats et enjeux :	Les agents des différentes unités du service ASTER peuvent, par la taille et la variété des unités qui composent ce dernier, disposer de regards nuancés, parfois contradictoires, sur la mise en œuvre de projets ou de directives. Le maillage du service ne permet pas toujours de faciliter une consultation dans des temporalités courtes. L'enquête AGEVAL peut aussi faciliter le recueil des avis des agents au profit des référents du service sur les COTECH thématiques portés par l'établissement.	
Précision littérale de l'action opérationnelle	Recourir aux enquêtes AGEVAL, facilement accessibles et rapides, pour garantir la consultation des agents sur des thématiques et des organisations propres à la gouvernance ou aux projets du service	
Nom du Pilote de l'action	Directeur ASTER, Directeur adjoint	
Contributeur associé (autre DO ou DF)	RUSMS	
Partenaires internes : Unités, Fonctions, Publics	Ensemble des agents du service	
Partenaires externes		
Etapas, Moyens à mettre en œuvre	Elaboration d'un process - Sensibilisation à l'utilisation du logiciel AGEVAL	
Indicateurs d'évaluation - processus, résultat, -méthodologie d'évaluation	Nombre de consultations par le biais d'enquêtes AGEVAL	



ASTER  
PROJET DE SERVICE  
2024-2029



<p>En référence au projet d'établissement : Axe n° 4 Engagement n° 24 Action n°80 Titre de l'action : Utiliser l'auto-évaluation régulière de l'activité des services comme outil d'amélioration de la qualité et de la performance</p>	
<p>Fiche Action Opérationnelle N°37 <i>Titre de l'action opérationnelle : Utiliser l'auto-évaluation régulière de l'activité des unités comme outil d'amélioration de la qualité et de la performance</i> <i>Durée de l'action opérationnelle estimée (en mois) : 6</i></p>	<p>P1 P2 P3 ou P4</p>
Contexte, constats et enjeux :	La politique nationale d'évaluation a évolué en s'appuyant désormais sur un nouveau phasage avec la mise en œuvre d'auto évaluations thématiques.
Précision littérale de l'action opérationnelle	Mettre en œuvre un calendrier d'auto-évaluations thématiques garantissant une actualisation du plan d'actions afin de consolider notre politique qualité au sein du service
Nom du Pilote de l'action	Directeur adjoint
Contributeur associé (autre DO ou DF)	APPUI
Partenaires internes : Unités, Fonctions, Publics...	RUSMS
Partenaires externes	
Etapes, Moyens à mettre en œuvre	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Etude des plans d'actions évaluation externe et du projet de service</li> <li>- Planification des thématiques</li> <li>- Définition des modalités d'auto évaluation (usagers, familles, professionnels)</li> <li>- Elaboration du plan d'actions</li> <li>- Intégration dans le plan d'actions AGEVAL</li> <li>Mise en œuvre des actions correctives</li> </ul>
Indicateurs d'évaluation - processus, - résultat, méthodologie d'évaluation	<ul style="list-style-type: none"> <li>- - Nombre d'auto-évaluations</li> <li>Mise en œuvre des actions validée sur AGEVAL</li> </ul>



ASTER  
PROJET DE SERVICE  
2024-2029



En référence au projet d'établissement : Axe n° <b>4</b> Engagement n° <b>24</b> Action (s) <b>1 à 90</b> Titre de l'action : Définir les rôles et responsabilités de chacun dans le pilotage de la démarche qualité des services opérationnels	
Fiche Action Opérationnelle N° <b>38</b> <i>Titre de l'action opérationnelle : Doter le service d'un Comité de pilotage garantissant une programmation coordonnée des actions</i> <i>Durée de l'action opérationnelle estimée (en mois) : 12</i>	
Contexte, constats et enjeux :	Les démarches qualité sont devenues un enjeu de pilotage global nécessaire à la bonne réalisation des missions du service. Une vision d'ensemble est nécessaire afin de garantir une diffusion généralisée dans toutes les unités et de travailler la politique qualité avec une vision stratégique.
Précision littérale de l'action opérationnelle	Le service dispose d'une commission qualité composée d'agents de différentes unités et différents corps de métiers. Cette commission a pour but la mise en œuvre des sujets qualité sur le terrain. Toutefois, le pilotage des actions liées au projet de service, aux auto-évaluations, aux rapports d'évaluation externe ou aux rapports des contrôles de fonctionnement, si elles seront toutes intégrées à AGEVAL, nécessitera une instance d'arbitrage, de hiérarchisation et de programmation.
Nom du Pilote de l'action	Directeur du service, Directeur adjoint
Contributeur associé (autre DO ou DF)	APPUI
Partenaires internes : Unités, Fonctions, Publics...	RUSMS, RA
Partenaires externes	
Etapes, Moyens à mettre en œuvre	Définition des membres - Instauration de créneau de rencontre - Détermination des grands axes stratégiques qualité - Déclinaison du plan d'action qualité sur ASTER Travail en collaboration avec le copil qualité
Indicateurs d'évaluation - processus, - résultat, méthodologie d'évaluation	Concrétisation du plan d'action qualité Nombre d'actions qualité menées - Suivi des actions sur Ageval



ASTER  
PROJET DE SERVICE  
2024-2029



<p>En référence au projet d'établissement : Axe n° <b>4</b> Engagement n° <b>25</b></p> <p>Action (s) <b>8</b> Titre de l'action : Acquérir un nouveau système d'information pour le pilotage des ressources humaines et des ressources financières</p>		
<p>Fiche Action Opérationnelle N°<b>39</b></p> <p><i>Titre de l'action opérationnelle : Réviser les modalités de dialogue de gestion service/unités à partir des nouveaux systèmes d'information</i></p> <p><i>Durée prévisionnelle (en mois) : 18</i></p>		<p>P1 P2 P3 ou P4</p>
Contexte, constats et enjeux :	<p>L'IDEFHI est sur le point de se doter de deux nouveaux systèmes d'information RH et finances. En lien avec le projet d'établissement, ces deux outils doivent ouvrir des marges de manœuvre aux encadrants pour obtenir des données fiables et actualisées sur leurs activités, garantant d'une allocation plus fine de leurs ressources en conformité avec leurs projets.</p> <p>Le service porte à l'heure actuelle à rythme trimestriel des rencontres Direction/RUSMS sur l'activité de l'unité autour d'indicateurs Qualité, RH et finances.</p>	
Précision littérale de l'action opérationnelle	<p>Au regard de ces marges de manœuvre et de facilitation de l'exploitation des données, organiser des dialogues de gestion plus performants pour optimiser l'activité des unités en lien avec les contraintes budgétaires et les objectifs qualité.</p>	
Nom du Pilote de l'action	Directeur ASTER, Responsable administrative	
Contributeur associé (autre DO ou DF)	DRH, DRFA	
Partenaires internes : Unités, Fonctions, Publics...	RUSMS	
Partenaires externes		
Etapes, Moyens à mettre en œuvre	<p>Mise à disposition des logiciels et formation des professionnels</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conception des indicateurs</li> <li>- Refonte des dialogues de gestion internes au service</li> </ul>	
Indicateurs d'évaluation processus, - résultat, -méthodologie d'évaluation	Consommation optimisée des ressources	



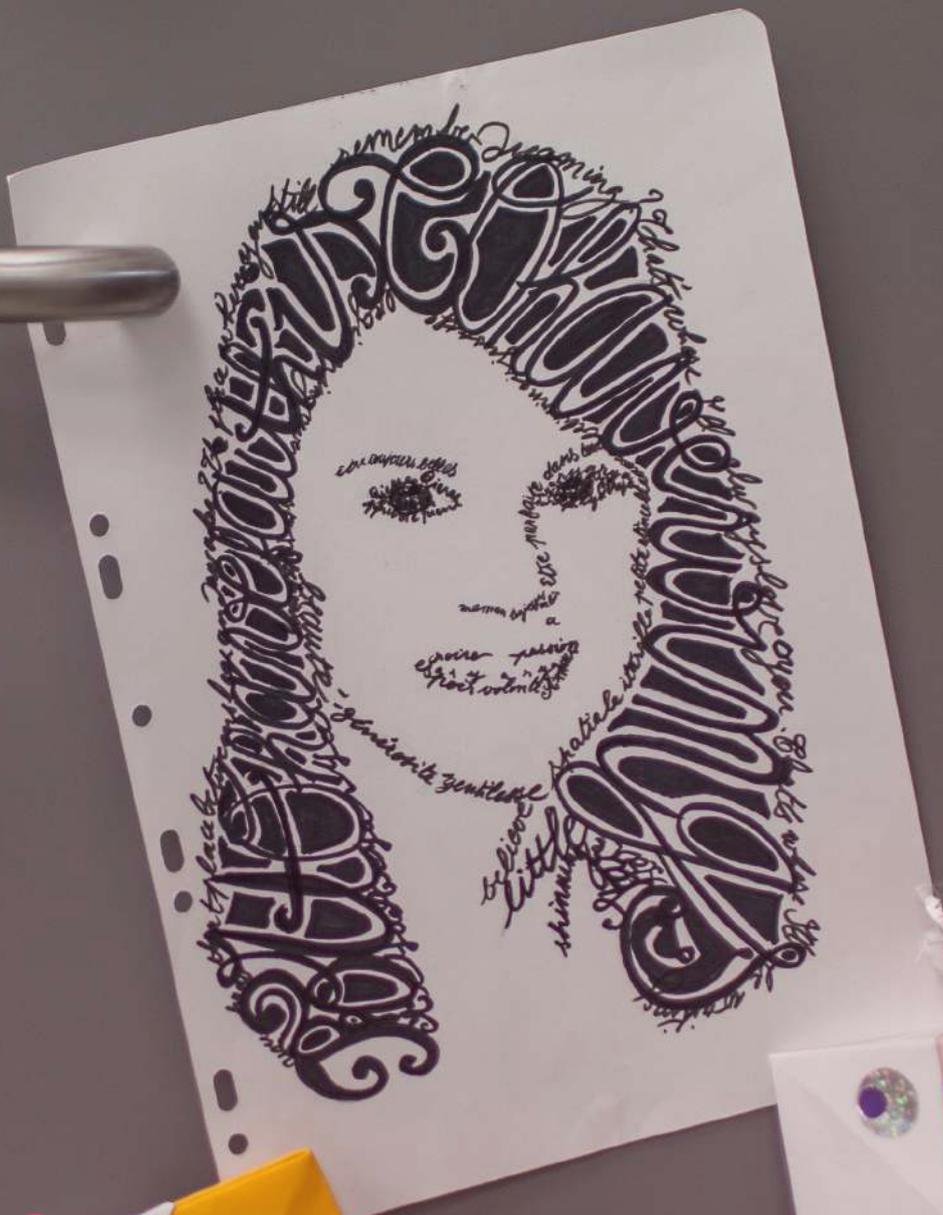
ASTER  
PROJET DE SERVICE  
2024-2029



<p>En référence au projet d'établissement : Axe n° <b>3</b> Engagement n° <b>17</b> Action n°50 Titre de l'action : Elaborer un outil pédagogique de la prévention des risques professionnels afin que cette prévention devienne un outil de la performance</p>	
<p>Fiche Action Opérationnelle N° <b>40</b> <i>Titre de l'action opérationnelle : Intégrer le DUERP dans le logiciel Qualité pour optimiser la coordination des actions</i> <i>Durée de l'action opérationnelle estimée (en mois) : 6</i></p>	
Contexte, constats et enjeux :	<p>De par la complexification des missions et des profils accueillis, le suivi des risques professionnels est devenu un des leviers de la promotion de la qualité de vie professionnelle et des démarches qualité. Le document unique d'évaluation des risques professionnels est un instrument obligatoire de classification des risques physiques et psychosociaux par catégorie de métier. Il permet la mise en œuvre d'évaluation de la gravité et de mise en œuvre d'actions de prévention. Il doit être actualisé annuellement.</p>
Précision littérale de l'action opérationnelle	<p>Le logiciel AGEVAL est le logiciel qualité de l'établissement. Il permet d'assurer la politique qualité de l'établissement et des services par le suivi d'action, la réalisation de questionnaire et le suivi des risques sociaux. Afin de répondre à ses obligations légales et d'assurer une gestion préventiviste des risques professionnels, le service inclura son DUERP au sein d'AGEVAL, permettant à tous les acteurs de pouvoir suivre l'évolution et l'actualisation et de garantir une démarche qualité efficace au sein du service.</p>
Nom du Pilote de l'action	Directeur adjoint, RA
Contributeur associé (autre DO ou DF)	Direction de l'Appui
Partenaires internes : Unités, Fonctions, Publics...	RUSMS
Partenaires externes	
Etapes, Moyens à mettre en œuvre	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Définition d'une méthodologie d'évaluation des risques professionnels</li> <li>- -recensement</li> <li>- Evaluation par la commission qualité</li> <li>- Evaluation de la gravité</li> <li>- Proposition d'actions de prévention</li> <li>- Rédaction du DUERP</li> <li>- Insertion dans Ageval</li> <li>- Suivi Annuel</li> </ul>
Indicateurs d'évaluation processus, - résultat, -méthodologie d'évaluation	<p>Actualisation du DUERP</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluation annuelle des risques professionnels et évènement indésirables</li> </ul>



LA  
M  
B  
B  
H  
U  
Americam Hob stunts



MINEGRYA  
LOGIC  
GAMERGIKE



# ANNEXES

# ➔ NOTE DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE DU 16 MAI 2024



Direction générale

Canteleu, le 16 mai 2024

Tél. : 02.35.52.43.64

N/Réf. : ASM/XP/MF

Copie : membres du CODIR

## NOTE à

**Mesdames et Messieurs les membres du CODIR  
Mesdames et Messieurs les adjoints de direction**

**Objet : Cadrage des démarches d'évaluation et l'élaboration des projets de service 2024-2029**

L'objectif de cette note est de définir le cadre commun de l'évaluation et de l'élaboration des futurs projets de service afin qu'ils soient harmonisés et en cohérence avec le nouveau projet d'établissement (PE) 2023-2028.

### Rappel du contexte :

L'IDEFHI s'est doté d'un nouveau projet d'établissement 2023-2028 (le dernier projet avait couvert la période 2016-2020) et les services opérationnels de l'IDEFHI disposent de projets de service échus au 31 décembre 2022.

Au niveau des services opérationnels :

- les évaluations internes ont été menées en 2019,
- le CPOM 2020-2024, a fixé des objectifs pour les services du champ du handicap,
- l'évaluation du précédent projet de service a été menée, par service en 2022,
- l'autoévaluation de la qualité a été engagée en 2023 et finalisée en 2024,
- les plans d'amélioration continue de la qualité sont en cours d'actualisation.

Elaboration des PS, articulation avec les autres outils (PE, évaluation externe de la qualité) :

Les projets de service couvriront la période 2024-2029, ils déclineront le projet d'établissement et prendront en compte tous les éléments d'analyse et de diagnostic se rapportant au service.

Par contre, l'engagement du processus d'évaluation externe de la qualité (en 2024 pour le champ du handicap et en 2025 pour le champ de la protection) ne permettra pas de nourrir les projets de service. A ce titre, l'évaluation externe de la qualité s'attachera aux prestations servies et feront l'objet de plans d'actions propres à ces prestations à partir de 2025.

Les projets de service seront élaborés de façon participative avec les professionnels, les usagers et les familles. Ils seront centrés sur les fonctions transversales des services en déclinaison du projet d'établissement :

- l'organisation du service : les autorisations, la présentation des prestations servies, l'organigramme, la déclinaison d'une organisation matricielle, le tableau des réunions, la réflexion éthique s'appuyant sur la déclinaison des valeurs et principes posés dans le projet d'établissement ;
- l'accompagnement des usagers via ses dimensions transversales : lutte contre la maltraitance, promotion de la santé, l'insertion-l'inclusion, les formes de participation des usagers, la personnalisation des parcours ;
- les transitions dans le parcours des usagers : les liens en protection de l'enfance et handicap, les liens avec les services de soins et de santé, l'accompagnement du passage d'une prestation à une autre, l'accompagnement à la sortie des dispositifs... ;
- la territorialité : les partenariats dans son territoire, les actions inter établissements, les liens avec les services du droit commun ;
- la qualité de vie au travail : les actions de formation propre au service, les analyses de pratique, l'accueil du nouveau salarié, les temps forts de cohésion d'équipe.

Un plan d'actions sera joint au PS assorti d'indicateurs de réalisation et d'un calendrier.

Les rapports d'activité présenteront la réalisation annuelle du plan d'actions.

### Pilotage et Accompagnement :

L'élaboration des projets de service sera conduite en mode projet par l'équipe de direction du service opérationnel. Le directeur de service est responsable de la direction du projet. L'adjoint au directeur de service est nommé chef de projet.

La direction générale accompagnera les services tout au long du processus selon un calendrier prévisionnel de réunions de suivi et de validation.

D'un point de vue méthodologique, les services pourront s'appuyer sur :

- Le directeur général adjoint en raison de ses missions précédentes et actuelles de chef de projet et de suivi du projet d'établissement 2023-2028,
- la directrice de l'APPUI en raison de ses missions sur le suivi harmonisé des démarches « qualité » des services.

### Phasage des travaux et Calendrier

Le cadre général défini au niveau central (DG) est le suivant :

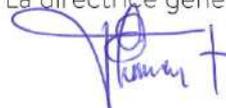
- Les services suivront un cadre méthodologique commun composée de deux phases : une phase évaluative des projets précédents, et des plans d'actions en cours, et une phase d'élaboration des projets ;
- Une validation en instance en mars 2025, le calendrier est prédéfini comme suit :
  - o de juin à octobre 2024 : phase évaluative,
  - o d'octobre à février 2025 : phase d'élaboration des projets.
- Les PS seront établis pour 5 ans (2024-2029).

Le projet d'établissement et les projets de service doivent constituer un tout cohérent, le premier précisant le cadre général d'évolution avec ses 4 grands axes, tandis que les seconds prioriseront les caractéristiques permettant un accompagnement de qualité des usagers et de soutien de proximité des professionnels et d'ouverture sur et à son environnement.

Une fiche technique des phases d'évaluation, d'élaboration et de trame de plan vous parviendra prochainement.

Je vous remercie de votre engagement.

La directrice générale



Mylène FLAMENT

# → FICHE DE PRÉSENTATION SYNTHÉTIQUE DU SERVICE



## Fiche de présentation synthétique du service

Coordonnées	38 route de Sahurs 76380 CANTELEU
	760782870 ECS TERRITOIRE ROUENNAIS EPLSMS IDEFHI
	760038018 HEBERGEMENT SPECIALISE ROUEN EPLSMS IDEFHI
	760042127 SMD TERRITOIRE ROUENNAIS EPLSMS IDEFHI
	760042093 ACCUEIL D'URGENCE TERRITOIRE ROUENNAIS EPLSMS IDEFHI
Etablissement de rattachement	76380 Canteleu
FINESS de l'établissement de rattachement	760027334 EPLSMS IDEFHI
Autorisation (s) Prestation...	d'autorisation du
tarification	Date du CPOM
Zone géographique	

## → LISTE DES CONVENTIONS ET PARTENARIATS

Convention avec Agir ABCD pour les MECS

Convention avec l'UDAF Service Parentalité pour le SMD

Conventions pour ASTRADO :

- Débarquement jeunes
- Mission locale de Canteleu
- Mairie de Maromme
- Collège Gounod
- Collège le Cèdre
- CASNAV
- Vétérinaire Déville-les-Rouen
- ASH



## → **TABLE DES SIGLES ET ABRÉVIATIONS**

**AFR** : Accueil Familial Renforcé

**APPUI** : Accompagnement de la Performance et des Partenariats, pour les Usagers et l'Innovation

**ASTER** : Accueil Spécifique Territorial et de l'Enfance Rouennais

**CAP** : Le Collectif d'Accompagnement Pluridisciplinaire

**CASP** : Commission d'Anticipation et de Sécurisation des Parcours

**CFT** : Centre François Truffaut

**COTECH** : Comité Technique

**CPOM** : Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens

**DUERP** : Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels

**EREN** : Espace de Réflexion Ethique de Normandie

**FALC** : Facile à Lire et à Comprendre

**GOLC** : Groupe Opérationnel Local de Concertation

**HAS** : Haute Autorité de Santé

**IDEFHI** : Institut Départemental de l'Enfance, de la Famille et du Handicap pour l'Insertion

**ITEP** : Institut Thérapeutique Éducatif et Pédagogique

**MECS** : Maison d'Enfants à Caractère Social

**MNA** : Mineur Non Accompagné

**PDRA** : Pôle Diagnostic Ressources Autisme

**PE** : Projet d'Établissement

**RA** : Responsable Administrative

**RBPP** : Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles

**RH** : Ressources Humaines

**RUSMS** : Responsable d'Unités Sociale et Médico-Sociale

**SEA** : Service d'Évaluation et d'Accompagnement

**SAUC** : Service d'Accueil d'Urgence de Canteleu

**SAUH** : Service d'Accueil d'Urgence Havrais

**SER** : Service Enfance Rouennais

**SMD** : Soutien pour le Maintien à Domicile

**UCP** : Unité Centrale de Production

**UTAS** : Unité Territoriale d'Action Sociale

➔ **DÉLIBÉRATION  
DU CONSEIL  
D'ADMINISTRATION**



Accompagner, Soigner et Orienter

38 route de Sahurs, 76380 Canteleu  
Tél : 02 35 52 43 43  
[www.idefhi.fr](http://www.idefhi.fr)

# ➔ LE PROJET DE SERVICE ASTER 2024/2029



38 route de Sahurs, 76380 Canteleu

Tél. 02 35 52 43 43

[www.idefhi.fr](http://www.idefhi.fr)

Conception graphique © Service communication IDEFHI 2025