

Modèle en vue de l'actualisation du projet éducatif en application de l'article 32, alinéa 2 de l'arrêté du 5 décembre 2018 relatif aux conditions particulières d'agrément et d'octroi de subventions pour les Services d'Actions en Milieu Ouvert

❖ **Identification du Pouvoir organisateur :**

Nom : Inser'Action A.S.B.L.
 Adresse : Rue Saint-François 48 à 1210 Bruxelles
 Président(e) : Mme De Brouwer Yamina
 N°d'entreprise : 0443.874.869

❖ **Identification du Service :**

Nom du service : Inser'action AMO N° de matricule : I0123
 Adresse : Rue Saint-François 48
 Code postal : 1210 Commune : Saint-Josse-Ten-Noode
 Téléphone : 02/218.58.41
 Adresse mail : inser.action.asbl@skynet.be
 Arrondissement judiciaire/ Division : Bruxelles
 N° de compte et libellé : BE95 3100 9789 9358 ouvert au nom d'Inser'action ASBL
 Zone géographique prioritaire d'action : Saint-Josse-Ten-Noode

Catégorie agréée : catégorie 2

Adresse(s) des Antenne(s) agréée(s) éventuelle(s) :

Tranche d'âge visée (art. 142 Décret¹ t art. 15 §1^{er} - AS²) :

~~0-18 ans~~ / 0-22 ans

¹ Décret du 18 janvier 2018 portant le Code de la Prévention, de l'Aide à la Jeunesse et de la Protection de la Jeunesse

² Arrêté du Gouvernement de la Communauté Française relatif aux conditions particulières d'agrément et d'octroi des subventions pour les services d'Actions en Milieu Ouvert.

Objet de la demande :

Actualisation du projet éducatif en application de l'article 32, alinéa 2 de l'arrêté du 5 décembre 2018 relatif aux conditions particulières d'agrément et d'octroi de subventions pour les Services d'Actions en Milieu Ouvert

Transmis à l'AGAJ, le 31-12-2019

Définition de la problématique à laquelle le P.O. entend répondre et analyse des besoins sur laquelle il se fonde (art.5 1°- AC³) : - rétroactes (fondation et historique de l'asbl et du service).

Rétroactes:

L'asbl Inser'Action a été créée en 1991 à la suite de la cessation des activités de l'asbl Notre Village qui était subventionnée par convention comme service d'aide en milieu ouvert. Le service AMO de l'asbl Inser'Action a été créé et a été reconnu en 1991. Giele, Freddy, l'actuel directeur coordonnait les activités de l'asbl Notre Village depuis 1984. Quelques années plus tôt, un directeur de foyer pour jeunes, sensible à la question de la prévention, s'est lancé avec de faibles moyens dans la mise en place d'une action pionnière en milieu ouvert dans le quartier « Botanique » d'où venaient certains jeunes du foyer. Notre asbl et son service existent donc depuis très longtemps dans le quartier. Notre action actuelle est donc le fruit de près de 30 ans d'action dans le quartier Botanique et sur le territoire de la commune de Saint-Josse-Ten-Noode.

Problématique à laquelle le pouvoir organisateur entend répondre

Pauvreté, absence d'activités socio-éducatives pour les jeunes, drogue, violence, violence intra-familiale, individualisme, perte de repères, difficultés scolaires, absentéisme scolaire, accès à la culture et à l'art, mobilité, intégration, ...

Analyse des besoins

Notre dernier diagnostic social a fait apparaître les problématiques suivantes:

- La difficulté à vivre ensemble et l'insécurité;
- Les difficultés scolaires vécues par les jeunes qui fréquentent l'AMO;
- Les violences faites par la société d'accueil aux populations issues de l'immigration;
- L'enfant roi et l'absence de repères.

1. Le pouvoir organisateur

1.1 Identification : nom, n° d'entreprise, adresse du siège social, tél., fax, adresse mail, site internet

Inser'Action ASBL
0443.874.869
Rue Saint-François 48 à 1210 Bruxelles

³ Arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 5 décembre 2018 relatif aux conditions générales d'agrément et d'octroi de subventions pour les services visés à l'article 139 du décret du 18 janvier 2018 portant le Code de la prévention, de l'aide à la jeunesse et de la protection de la jeunesse

02/218.58.41 et 02/217.53.78
inser.action.asbl@skynet.be
www.inseraction.be

1.2 Identification des éventuels autres services mis en œuvre par le pouvoir organisateur

Néant

1.3 Forme juridique : Personne morale de droit public, ASBL ou fondation d'utilité publique selon le cas (art.4 §1er 1° - AC) (joindre en annexe 1 la composition de l'organe de gestion ou du conseil d'administration du pouvoir organisateur et les fonctions de ses membres)

Association sans but lucratif (A.S.B.L.)

1.4 Si le pouvoir organisateur est une asbl ou une fondation d'utilité publique : Identification de l'administrateur chargé de mettre en place un système de contrôle interne de la comptabilité et de l'expert-comptable ou du réviseur d'entreprise (art.27 §1er - AC)

Administrateur chargé de mettre en place un système de contrôle interne de la comptabilité: Sant'Angelo François

Expert-comptable: Fonsny Robert

1.5 Identification des assurances couvrant les risques liés à sa responsabilité civile, à celle de son personnel ou des enfants et jeunes et aux dommages corporels causés aux enfants et jeunes (art.4 §1er 4° - AC) (joindre en annexe 12 une copie des contrats souscrits art.31 12° - AC)

Assurance responsabilité civile: Police n°45.046.446 (Ethias)

Assurance loi: Police n°6.505.103 (Ethias)

Assurance collective contre les accidents: Police n°45.010.788 (Ethias)

2. Le personnel

2.1 Fonction de direction (art.4 §1er 6°, art.18, art.31 2° - AC) : nom, prénom, qualification, expérience utile de la ou des personnes qui assure(nt) cette fonction (joindre en annexe 2 le profil de fonction de la direction)

Giele, Freddy. Coordinateur et assistant social à Notre Village asbl (asbl sous convention AMO AAJ) dans le quartier Botanique à Saint-Josse-Ten-Noode depuis 1984. Assistant social et coordinateur à Inser'Action depuis septembre 1991, directeur depuis la réforme en 1999.

2.2 Autres fonctions présentes au sein du service (art. 4 §1er 6°, art.5 3° - AC) (joindre en annexe 3 la liste du personnel et la description du profil de chaque fonction au sein du service)

1. Directeur
2. Travailleur social
3. Coordinateur
4. Educateur
5. Econome gradué
6. Econome
7. Commis

2.3 Identification des membres du personnel qui font partie de l'AG (art.20 - AC)

Néant

2.4 Organisation de la délégation. Dispositions pratiques visant à pouvoir contacter les personnes désignées (art.31 4°- AC). (indiquer l'ordre de délégation dans la liste du personnel en annexe 4)

Le directeur est appelable à tout moment afin de prendre les dispositions nécessaires.

Chaque éducateur référent dispose d'un GSM de service.

Un GSM de service est également à disposition des travailleurs sociaux.

2.5 Modalités d'organisation de l'examen médical annuel pour les membres du personnel (art.19 §3 – AC)

Un examen médical est organisé chaque année qui atteste que l'état de santé du membre du personnel ne comporte pas de risque ou de danger pour la santé des enfants ou des jeunes.

3. Le Diagnostic social (art 4-AS) (À joindre en annexe 15)

3.1 Modalité d'analyse du milieu de vie des jeunes

Les modalités se fondent sur différentes statistiques disponibles en matière de pauvreté, d'accès à l'emploi, de réussite scolaire et sur différentes sources d'informations (recherches, presse,....) ainsi que sur les contacts que nous avons avec les différents intervenants qui sont en relation avec la jeunesse sur notre périmètre d'action.

3.2 Modalités d'analyse des demandes individuelles et collectives

L'analyse des demandes individuelles et collectives s'opèrent par l'équipe sur base du registre des demandes et des dossiers ainsi que du contact que le personnel éducatif a avec les jeunes dans le cadre de nos activités collectives.

3.3 Modalités de la prise en compte de la parole des jeunes

L'arrêté parle d'une "réflexion" relative à la prise en compte de la parole des jeunes. Il est tout à fait pertinent d'en avoir fait un sujet de réflexion C'est d'ailleurs effectivement un sujet sur lequel nous sommes en réflexion.

Peut-être s'agit-il plutôt d'entendre la parole des jeunes avec lesquels nous sommes en contact. C'est ce que le personnel psychosocial et éducatif fait dans le cadre de nos activités.

Ce que les jeunes semblent exprimer, quand on dépasse les mots pour se centrer sur leur mal être et leurs angoisses, c'est un besoin de cadre et de limites.

3.4 Modalités d'actualisation

Le diagnostic social est actualisé tous les 3 ans

4. Les modalités de mise en œuvre des missions du Service d'Actions en Milieu Ouvert

4.1 Modalités et mise en œuvre de la prévention éducative (art. 5 à 9 et art 14 AS)⁴

4.1.1 Assurer un travail d'écoute et de valorisation

Nous assurons un travail d'écoute que ce soit au travers d'actions de type individuelles comme lors de nos permanences psychosociales ou de type collectives comme lors de nos activités socio-éducatives. Nous prenons en compte la parole des jeunes et/ou de leur famille. De cette écoute, que ce soit lors d'entretien individuel ou lors d'une évaluation de groupe, sera orientées nos interventions.

Un travail de valorisation est également mis en place. C'est un état d'esprit des intervenants dans le travail avec les jeunes. Le jeune est également valorisé dans le cadre des activités socio-éducatives que nous organisons.

Nous valorisons également le travail réalisé par et avec les jeunes par le biais d'articles dans notre journal tiré à plus de 100 exemplaires par mois, 10 fois par an et en le mettant en ligne sur notre site internet. Il s'agit généralement de récits, de témoignages voire des spectacles réalisés dans le cadre d'un atelier.

4.1.2 Mettre en place une orientation

Lorsque la situation le nécessite, nous orientons le jeune et sa famille vers des services plus appropriés. En effet, certaines problématiques nécessitent un suivi plus particulier dépassant notre champ d'expertise. Ce genre de problématiques touchent soit le secteur de la santé mentale ou soit relèvent d'un domaine hors aide à la jeunesse. Dès lors, nous tentons de définir au mieux la problématique afin d'orienter au mieux le demandeur vers le service le plus adéquat. Nous accompagnons, au besoin, le jeune et sa famille vers cet autre service pour assurer la passation de la situation.

⁴ Organisation (intervenants, plages horaires, structuration du travail, évaluation, constitution du dossier individuel, clôture,)

4.1.3 Assurer un accompagnement individuel

Chaque demande reçue est soit traitée, soit réorientée selon le type de problématique. Le jeune et sa famille gardent une place centrale dans notre travail. Le mode d'intervention et d'accompagnement est propre à chaque situation. Nous définissons ensemble les objectifs du suivi. Nous accompagnons le bénéficiaire si besoin à chaque étape du processus d'intervention.

4.1.4 Assurer la mise en œuvre d'outils de médiation entre le jeune, sa famille et ses familiers, assurer un soutien à la famille ou aux familiers du jeune dans l'exercice de leurs responsabilités parentales

Nous sommes confrontés régulièrement à des demandes de médiation dans le cadre des activités de notre permanence psychosociale.

La médiation est un exercice difficile quand il s'agit de respecter à la fois les parents dans l'exercice de leurs responsabilités parentales et donc de l'autorité parentale et aussi le §2 de l'article 6 de l'Arrêté du Gouvernement de la Communauté française relatif aux conditions particulières d'agrément et d'octroi des subventions pour les services d'actions en milieu ouvert qui stipule que : "Les actions de prévention éducative sont gratuites et le bénéficiaire peut, à tout moment, y mettre fin."

Nous partons du principe (sauf jeune en danger du fait de son cadre familial) que dans tout travail avec le jeune, la place des parents, et de la famille est à respecter. Néanmoins, assurer un soutien aux familles dans l'exercice de leurs responsabilités parentales reste délicat. En effet, de par nos lectures, formations et constats sur le terrain, nous remarquons que la fonction parentale s'effrite de plus en plus. L'autorité parentale est sur le déclin et porter et assurer un cadre s'avère être un exercice délicat pour certaines familles. Assurer une médiation entre parents et enfants n'est donc pas chose aisée. Nous organisons par le passé un groupe de parents sur des questions liées aux problématiques qui les touchent directement. Cela leur permettait d'avoir un soutien et un autre regard sur l'éducation, un regard de leurs pairs, ce groupe était animé par une psychologue, Michèle Keyaert. Nous avons toutefois dû mettre un terme au fonctionnement de ce groupe faute de régularité dans la présence des participants. A l'heure actuelle, un groupe d'échanges et de paroles similaire est organisé par une institution partenaire, le Méridien, un service de santé mentale voisin de notre institution vers lequel nous orientons les situations le nécessitant.

Dans notre pratique, parallèlement à la dissipation progressive de l'exercice de l'autorité parentale, nous constatons qu'un certains nombre

de jeunes souffrent d'un manque de cadre et de limites dont on pourrait penser qu'il s'agit d'une certaine forme de violence faite aux enfants.

Il y a quelques années, en collaboration avec le SAJ de Bruxelles et quelques services de l'AAJ, dans le cadre de la prévention générale, nous avons réalisé un petit livret "y a des limites" petit manuel à l'intention des parents et un jeu de cartes "Sortez vos atouts" jeu qui vise à restaurer l'autorité parentale auprès des parents d'adolescents.

A découvrir sur <http://www.caaj.cfwb.be/index.php?id=enfants-rois>

4.1.5 Développer des actions collectives

En vue d'initier et de renforcer des liens de confiance entre les bénéficiaires et le service ainsi que de faciliter l'émergence de la parole des jeunes et en réponse aux problématiques mises en exergue dans notre diagnostic social (scolarité, vivre ensemble, violences faites par la société d'accueil aux populations issues de l'immigration et enfant roi) nous avons développé diverses activités collectives.

- un soutien scolaire;
- des ateliers théâtre, informatique et jeux de société;
- une école de natation;
- un groupe d'apprentissage du français pour les parents. Nous avons développé cette action afin de répondre à la problématique de la scolarité en fournissant aux parents des enfants de notre soutien scolaire les bases nécessaires pour que ceux-ci puissent aider leurs enfants dans leur parcours scolaire et comprendre les difficultés éprouvées par ces derniers. Cette action, nous l'espérons, permet également aux apprenants de développer les outils nécessaires pour s'insérer et s'adapter dans la société. Dans ce cadre, nous abordons aussi des questions liées à l'éducation des enfants et à l'autorité parentale.
- Des activités socio éducatives ayant pour but de transmettre des valeurs citoyennes aux jeunes, de favoriser l'ouverture vers l'extérieur, de développer la confiance en soi en valorisant ce qui est réalisé avec et par les jeunes et enfin sensibiliser à l'autre, à la mixité, à la différence, aux autres cultures, aux autres horizons,...

4.1.6 Constituer un dossier relatif à l'accompagnement du jeune

Chaque travailleur psychosocial a à sa charge un certain nombre de suivis en cours (dossiers) et accueille, traite ou oriente au besoin les nouvelles demandes. Chacun tient un registre reprenant les premières demandes de l'année en cours.

Lors du premier contact, le travailleur explique au demandeur, le cadre dans lequel il travaille, insiste sur la confidentialité propre à sa fonction et au cadre des AMO, sur les modalités de l'aide (gratuité, à la demande, ...). Le travailleur rédige ensuite un document reprenant l'objet de la demande, les modalités d'aide proposées et toutes informations utiles au bon suivi.

Lorsque ces demandes nécessitent une prise en charge plus conséquente ou que l'on estime que la situation le nécessite, un dossier est créé au nom du jeune ou de sa famille. Celui-ci reprend les éléments anamnestiques, les comptes rendus des différentes rencontres, une copie des documents nécessaires au suivi, ...

Le service prend toutes les mesures pour garantir l'anonymat des jeunes.

4.2 Modalités et mise en œuvre de la prévention sociale (art. 10, 11 et 14- AS)⁵

L'action de prévention sociale vise à agir sur l'environnement social des jeunes afin de le rendre plus propice à leur épanouissement et à leur émancipation.

Nous sommes implantés dans l'une des communes les plus pauvres de Belgique, qui compte des habitants originaires de plus de 120 pays. Le "bas" de la commune de Saint-Josse qui est de longue date connu pour accueillir des vagues d'immigrations successives: Espagnols, Italiens, Marocains, Turcs, d'Afrique centrale, ... et à présent rejoint par une nombreuse population venue des pays de l'est.

Selon l'Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles dans le Zoom sur les communes Édition 2016 (https://www.ccc-ggc.brussels/sites/default/files/documents/graphics/fiches-communales/2016/saint-josse-ten-noode_fr.pdf), la commune de Saint-Josse-ten-Noode est la plus jeune de la Région. Elle abrite en effet une proportion importante de jeunes de moins de 18 ans (un quart de la population en 2015).

Pauvreté, précarité, nombreuse population jeune et offre insuffisante en matière de loisirs, d'activités artistiques, sportives et éducatives ce qui a orienté nos actions de prévention sociale.

⁵ Organisation (intervenants, plages horaires, structuration du travail, évaluation, constitution d'un dossier par action, ...) et méthodologie (partenariats, travail en réseau, ...)

4.2.1 Développer des actions collectives avec les jeunes en interaction avec leur milieu de vie

Durant les vacances scolaires, nous organisons des activités ludiques, culturelles, sportives, pédagogiques et créatives.. Cela nous permet de travailler sur des valeurs telles le vivre ensemble, la solidarité, ... mais aussi de permettre l'émergence de liens avec ces jeunes et leur famille et des jeunes entre eux. Cela permet à certains de se constituer un réseau. Nous valorisons au travers de notre site internet, de nos journaux également ce qui est réalisé avec et par ces jeunes.

Nous permettons également à certains jeunes démontrant leur motivation à se former, de suivre la formation d'animateur en centre de vacances. Cela permet à ces jeunes d'obtenir un brevet reconnu, de se créer un réseau avec les professionnels et les autres jeunes d'horizons différents suivant cette formation et d'acquérir leur première expérience professionnelle. Nous valorisons ensuite leurs acquis et expériences en les accueillant comme "apprentis animateurs" lors de deux de nos activités. Cela nous donne l'occasion également de jauger leur parcours.

Cette formation est un moteur pour les jeunes et leur procure des outils pour débiter leur vie professionnelle.

Nous participons également à divers événements durant l'année favorisant la cohésion dans le quartier. Ainsi, cette année, nous avons participé avec les jeunes au carnaval se déroulant dans les rues voisines. Plusieurs associations ont répondu présentes. Cela a permis aux jeunes de percevoir le quartier de manière différente, festive, participative et associative.

Nous avons également participé, avec une quinzaine de jeune âgés de 7 à 11 ans, et en collaboration avec le DSQ, le Développement Social du Quartier, association de fait rassemblant diverses associations du quartier, à la création d'une fresque murale dans le parc Saint-François. Les jeunes ont mis la main à la pâte afin de redonner vie à ce parc et y ont laissé leur empreinte.

Nous réalisons durant l'année un séjour extérieur, en gîte. Cette action nous permet de favoriser l'ouverture des jeunes vers l'extérieur. Durant ce séjour, les jeunes sont confrontés à un cadre où chacun participe activement à la vie en communauté. Cela favorise la cohésion, le vivre ensemble et le respect de l'autre. Même si cela se passe en dehors du quartier et de leur milieu de vie, les valeurs ici travaillées sont vouées à être transposées et appliquées dans leur vie de tous les jours.

4.2.2 Développer des actions collectives de prévention et de sensibilisation au bénéfice des jeunes et de leur famille

Nous sommes, avec le CPMS, associés au projet "Amarrage" du lycée Guy Cudell à Saint-Josse. Ce projet a pour but de travailler avec les jeunes en décrochage scolaire en les écoutant, les (ré)orientant et en définissant avec eux un projet favorisant leur (ré)accrochage scolaire. Pour ce faire, il faut tenir compte également de leur réalité familiale, ethnique et socio économique. Lors de réunions bimensuelles, nous nous répartissons les suivis, entre la chargée de projet, le CPMS et l'AMO, selon nos domaines de compétences respectifs. Nous avons été également sollicités pour réaliser des actions de sensibilisation au sein de cet établissement scolaire.

4.2.3 Relayer l'expression des jeunes et de leur famille, leurs besoins et leurs difficultés auprès des instances sociales, administratives et politiques

Chaque année, nous réalisons un projet selon une thématique de la cohésion sociale avec un groupe de jeunes. Ce projet peut prendre différentes formes comme une pièce de théâtre, un film ou un journal. Ce travail met en exergue des problématiques rencontrées par les jeunes et leur famille (immigration, difficultés parentales). Quelque soit le média utilisé, il est présenté à un public plus large ainsi qu'aux autorités communales.

Nous participons également à une coordination des services sociaux de proximité dans le cadre d'un partenariat dénommé "Développement Social du Quartier" (DSQ). Les thématiques abordées visent les habitants et l'amélioration de leur bien être. Ce groupe a aussi une volonté d'interpellation des autorités au sujet des problématiques rencontrées par les citoyens.

Nous sommes également membre du conseil de participation de l'école Les Tournesols à Saint-Josse. Ce conseil rassemble la direction de l'école, les professeurs, les représentants de différentes associations oeuvrant dans le quartier ainsi que l'échevin de l'enseignement. Lors de ces réunions, des élèves et des parents sont également invités. Nous y abordons les projets de l'école, les bilans de l'année,... Ces rencontres nous permettent de partager avec les différents partenaires et les autorités communales les difficultés rencontrées par l'école.

Nous publions 10 fois sur l'année un journal mettant en avant les activités réalisées avec les jeunes et portant le témoignage de personnes rencontrées lors de nos permanences psychosociales sur leur parcours de vie ou sur des problématiques qu'elles ont dû affronter. Ce journal constitue une sorte de rapport d'activité mensuel. Il est distribué aux familles que nous suivons, aux bénévoles nous suppléant dans nos activités et mis à disposition dans nos différents locaux. Il est envoyé à

près de 150 partenaires et mis en ligne sur notre site internet chaque mois afin de toucher le plus grand nombre de personnes possible. Il est également transmis aux instances sociales, administratives et politiques

4.2.4 Constituer un dossier par actions de prévention sociale

Nous constituons une farde reprenant toutes les informations utiles pour chaque action de prévention sociale.

5. Les moyens

5.1. Référents théoriques sur lesquels se fonde la méthodologie du service (art.5 4° - AC)

L'action de notre service s'appuie entre autre sur les acquis de la psychologie, de la psychanalyse et de la théorie systémique. Nous sommes aussi très soucieux d'agir dans le respect des générations et des valeurs culturelles du public, de partir des ressources et des compétences des jeunes et des familles.

En termes de références nous pouvons citer Aldo Naouri, Jean-Pierre Legoff, Jean-Pierre Lebrun, Maurice Berger, Emmanuelle Bonneville, Philippe Jeammet, Philippe Van Meerbeek, Philippe Brenot, Pascal Picq, Christian Demoulin.

Une citation de référence qui pourrait résumer l'esprit dans lequel nous souhaitons travailler :

« Pour grandir, l'enfant a besoin de sécurité et d'adultes porteurs d'un projet d'avenir pour lui. Seuls des liens stables et protecteurs lui assurent un sentiment de sécurité et de confiance en lui permettant de se construire progressivement »

Maurice Berger, Emmanuelle Bonneville dans « Protection de l'enfance: l'enfant oublié », www.yapaka.be.

5.2. Heures d'ouverture du service (art.5 5° - AC) – Indiquer comment le service se rend accessible aux bénéficiaires (art 13 § 1er - AS)

Notre service comprend 2 implantations. La première, notre permanence psychosociale, située au numéro 48 de la rue Saint-François, est ouverte du lundi au vendredi.

Les heures d'ouverture au public sont :

Lundi : 10h-12h30 et 13h-18h30

Mardi : 10h-12h30 et 13h-17h

Mercredi : 10h-12h30 et 13h-17h

Jeudi : 13h-18h30

Vendredi : 13h-17h

Il est à noter que nos travailleurs sociaux sont également présents les jeudis dès 10h et les vendredis dès 9h. Ces deux matinées sont destinées à des temps de réunions, d'accompagnement du public en extérieur ou à des suivis.

La deuxième, siège des activités de prévention éducative et sociale, située au numéro 10 de la même rue, est accessible du lundi au vendredi de 9h à 18h30 et le samedi de 13h à 18h30. Notons que le samedi, les éducateurs présents sont en activités avec les jeunes mais joignables sur leur numéro de service.

5.3 Modalités de mise en œuvre des actions permettant au service d'aller à la rencontre des jeunes de manière proactive (art 13 §3 - AS)

Nous organisons plusieurs fois par semaine des rondes dans les quartiers environnant lors de notre travail de rue afin d'aller à la rencontre des jeunes et de leurs parents. Ces rondes ont pour but de proposer et de faire connaître nos services à un public que l'on ne croise pas forcément dans nos murs. Nous distribuons également nos dépliants précisant notre adresse, nos coordonnées, les moyens de nous joindre, etc.

Nous participons au projet "Amarrage", favorisant l'accrochage scolaire, d'une école de l'enseignement secondaire de la commune. Nous participons à des réunions bimensuelles en présence de la chargée de projet et du PMS lié à l'école. Nous passons en revue les situations retenues et le cas échéant, les jeunes nous sont orientés si la problématique est liée à l'aide à la jeunesse.

Nous possédons un site internet mis à jour mensuellement avec les nouveautés, les récits des dernières activités, les projets en cours, etc.

Chaque mois, nous éditons un journal reprenant un résumé de nos activités. Ce mensuel est distribué à hauteur d'une centaine d'exemplaires. Il est également transmis à plus d'une centaine de contacts par le biais d'une newsletter.

Nous remettrons très prochainement à jour notre compte Facebook avec nos dernières actualités, projets ou activités en cours ou à venir.

5.4 Modalités de réalisation du travail social de rue (art 18 – AS)

Les travailleurs sociaux réalisent des rondes dans le quartier et ceux environnants lors de notre travail de rue. Ces moments sont variables et représentent plus ou moins 3 heures par semaine.

Durant ces rondes, les travailleurs passent par des points plus sensibles (abords de la gare du Nord, parc Maximilien, parc Botanique, ...) qui sont des endroits de rassemblement des jeunes et de passage.

Ils abordent des jeunes ou des parents en distribuant nos dépliants, en expliquant notre service et nos missions.

Les rondes se font à différents moments d'une semaine à l'autre dans le but de diversifier les moments de rencontres. Elles ont pour but d'exporter notre proposition d'aide et de rencontrer un public qui ne connaît pas ou peu notre institution.

Conformément à l'article 18 du nouvel arrêté AMO, nous avons fait la demande auprès du ministère d'obtention d'un mi-temps supplémentaire en vue de réaliser du travail social de rue. A l'heure actuelle, notre demande est restée sans réponse. L'obtention de ce mi-temps nous permettrait d'augmenter nos heures de travail de rue.

5.5 Modalités d'information aux bénéficiaires du cadre d'intervention du service AMO (gratuité, pas de prise en charge psychothérapeutique, adhésion du jeune) (art 9 – AS)

Lors du premier entretien, les informations relatives à notre service et à nos missions sont reprises dans notre ROI qui est donné et expliqué au jeune, sa famille ou familial. Celui-ci mentionne que notre prise en charge:

- consiste en une écoute, une orientation, un accompagnement ou une médiation;
- peut être sollicitée par le jeune, sa famille ou ses familiers

- n'est pas d'ordre psychothérapeutique;
- est gratuite;
- est confidentielle;
- peut être stoppée à tout moment par le jeune;
- peut déboucher sur une réorientation vers un autre service selon les besoins spécifiques de la situation;
- nécessite l'adhésion et l'accord du jeune, de sa famille ou ses familiers.

5.6 Modalités liées au registre des demandes (art 14§1er – AS)

Chaque travailleur psychosocial a son propre registre reprenant l'ensemble des premières demandes de l'année en cours. Chaque demande comprend les éléments anamnestiques (âge, adresse, nom, ...), l'objet de la demande, les modalités d'interventions envisagées et d'autres informations utiles. A cela, s'ajoutent à posteriori le résumé des différentes rencontres réalisées, les démarches entreprises et les résultats de nos démarches. Un document reprenant l'ensemble des demandes anonymisées et numérotées, l'objet de la demande ainsi que la date se trouve au début de ce registre.

Lorsque les démarches se multiplient, que la demande est récurrente ou que nous sentons que la situation le nécessite, nous ouvrons, avec l'accord du jeune et/ou de sa famille, un dossier.

Ce dossier contient donc les informations liées à la demande initiale, les actions entreprises, les documents importants du suivi. Il reste ouvert le temps nécessaire, souvent des années, tant que la situation le nécessite. Après 6 mois d'inactivité, nous clôturons avec l'accord du jeune et/ou de sa famille le dossier avec une possibilité de réouverture en cas de besoin.

5.7 Modalités de communication du ROI aux jeunes et aux parents (art.4 § 1 7°) (joindre en annexe 8 le règlement d'ordre intérieur précisant les droits et les obligations du service, de l'enfant ou du jeune, de sa famille et de ses familiers relatifs aux modalités de l'accueil, de l'accompagnement et de la prise en charge)

Le ROI est transmis aux jeunes et à leurs parents lors de l'inscription à nos activités ou lors du premier entretien à notre permanence psychosociale.

5.8 Réunions : types, rythme, objectifs, composition, animation, PV

Nous avons différentes réunions hebdomadaires.

Une réunion ciblant la permanence psychosociale: Elle est animée par le responsable pédagogique et le directeur. Les travailleurs sociaux sont présents. L'objectif de cette réunion est d'évoquer les situations les plus problématiques afin de définir le suivi le plus adéquat, de définir les modalités d'intervention et de passer en revue les nouvelles premières demandes. Un pv est rédigé.

Une réunion avec les éducateurs: Elle est également animée par le responsable pédagogique et le directeur. L'objectif est d'analyser, de préparer et d'évaluer les actions collectives de prévention éducative et sociale. Un pv est rédigé par l'éducatrice en charge du pôle administratif..

Une réunion mensuelle est organisée avec l'ensemble du personnel ayant pour objectif d'aborder les projets de l'institution ainsi que les différentes actions de prévention communes aux pôles éducatif et psychosocial.

5.9 Modalités d'organisation du conseil éducatif du service (art.15 - AC et art 13 § 2 - AS)

Une fois par an, généralement en décembre, se tient notre conseil éducatif en présence de l'ensemble de nos travailleurs.

Sont au minimum abordés:

- la présentation des comptes annuels du service;
- le code de déontologie et son application;
- le plan de supervision et de formation;
- la mise en oeuvre de notre projet éducatif;
- les évaluations* de nos actions de prévention éducative et sociale permettant de transmettre la parole de nos usagers;
- les projets de l'institution;
- la pertinence de nos horaires;

Un pv est rédigé puis transmis à l'ensemble du personnel.

De plus, à la fin de chaque activité réalisée avec les jeunes, nous procédons à une évaluation avec ceux-ci, lors de laquelle il nous communiquent leur ressenti. Nous retranscrivons ces évaluations afin d'en tenir compte dans l'élaboration de nos activités suivantes.

5.10 Dispositions particulières prises en vue de garantir un travail interdisciplinaire (art.5 6° - AC)

Afin d'assurer un travail interdisciplinaire, nous participons avec l'ensemble ou une partie de notre personnel à différentes supervisions.

Une supervision toute les 6 semaines avec Anne Joos, psychanalyste. Cette supervision avec l'ensemble du personnel permet d'évoquer des situations ou des suivis délicats nous posant questions et qui nécessitent un travail plus en profondeur. Elle permet de mettre en avant des pistes de travail et de réflexion.

Une supervision trimestrielle avec Maître De Terwangne, un avocat spécialisé dans le droit de la jeunesse. Cette rencontre nous permet d'aborder des questions sur des situations qui requièrent un regard juridique.

Une supervision mensuelle, "la clinique du quotidien", organisée par la Ligue Wallonne pour la Santé Mentale, avec Jean-Pierre Lebrun, psychanalyste. Une partie de l'équipe se rend à cette supervision. Différents services de l'aide à la jeunesse, de la santé mentale et autres sont présents. Le but de cette réunion est de partager à tour de rôle des situations délicates rencontrées dans notre quotidien. Cette supervision permet l'échange avec différents services, différentes visions et différentes méthodologies.

Une supervision ponctuelle sur des questions relatives aux droits des étrangers est organisée avec François Sant'angelo, conseiller juridique.

Le travail interdisciplinaire est également inhérent au travail en équipe. En effet, les membres de notre personnel ont des formations et des expériences diverses et variées. Au quotidien, les réflexions de psychologue, criminologue, assistants sociaux, éducateurs, professeurs (dans le cadre de notre école des devoirs), ... se rencontrent lors de nos actions de prévention.

5.11 Moyens de communication interne : cahier de bord, carnet de communication, agenda...

Nous utilisons comme moyen de communication interne un système intranet permettant aux travailleurs de s'échanger des informations et un agenda google collectif (en plus des individuels) afin d'y indiquer les différents rendez-vous, les réunions, etc.

Nous utilisons également la dropbox, un système de stockage et de partage des données en réseau, accessible à tous nos travailleurs, pour y entreposer les documents utilisés dans le cadre de nos actions de prévention (préparations, listes de présence, évaluations,...

5.12 Modalités pour assurer la supervision—obligatoire uniquement lors de la 1ere année d'agrément et la formation continue du personnel (art.5 7°, art.22 – AC)

Chaque nouveau membre du personnel, travaillant pour la première fois dans le secteur de la prévention et de l'aide à la jeunesse, dans les 12 mois de son arrivée, suit la formation de base pour les travailleurs assurant des fonctions éducatives ou psychosociales. Parallèlement à cela, nous proposons une série de formations tout au long de l'année à l'ensemble de nos travailleurs traitant de différents domaines selon leur fonction dans notre institution (par exemple: une formation sur le droit scolaire pour les travailleurs psychosociaux et une formation sur le travail autour des émotions et sensations des enfants pour les éducateurs).

5.13 Modalités d'évaluation de la mise en œuvre du projet éducatif (art.5 8° - AC)

Nous évaluons la mise en oeuvre de notre projet éducatif chaque semaine lors de réunions rassemblant soit l'équipe psychosociale soit l'équipe éducative. Une fois par mois, nous organisons une réunion avec l'ensemble du personnel. Nous abordons les différents suivis en cours, nous évaluons les actions de prévention éducative et sociale réalisées et nous développons celles à venir.

Une fois par an, lors du conseil éducatif, en présence de l'ensemble du personnel, nous évaluons les actions de prévention de l'année écoulée et évoquons les projets de l'institution. Ce moment est propice pour réajuster au besoin nos actions.

5.14 Modalités de participation et de recueil de la parole des enfants ou des jeunes, de leur famille et de leurs familiers (art.5 5° - AC)

Nous sommes en relation au quotidien avec notre public. Nous échangeons avec celui-ci lors de nos activités, lors d'entretiens formels ou informels dans nos locaux, dans la rue ou encore à domicile. Ces échanges, ces entretiens et rendez-vous nous permettent de relever les problématiques vécues au quotidien par nos usagers. Cela nous amène à nous questionner et à poser des réflexions sur nos pratiques, sur celles à

modifier, à maintenir ou à instaurer pour répondre aux difficultés rencontrées par notre public. Ces échanges et ces réflexions teintent constamment notre travail.

6. Les locaux

6.1 Description et adresse des locaux de chaque implantation (art.4 §1er 2°, 3° et annexe 1 - AC)

La permanence psycho-sociale est située rue Saint-François 48 à 1210 Bruxelles. Les locaux se trouvent au rez-de-chaussée et sont composés comme suit: 3 bureaux, une salle polyvalente et une cuisine.

L'atelier est situé rue Saint-François 10 à 1210 Bruxelles. Les locaux comprennent un rez-de-chaussée ainsi qu'un sous-sol. Ils sont composés comme suit: 4 bureaux, un hall d'entrée et une salle polyvalente.

6.2 Organisation de la capacité à apporter les premiers soins et vérification du matériel nécessaire à ceux-ci (art.17 - AC)

L'ensemble du personnel éducatif est formé pour apporter les premiers soins. Une trousse de secours se trouve dans chacun des bâtiments.

Lors des déplacements avec des groupes d'enfants à l'extérieur des locaux, l'un des éducateurs emporte une trousse de secours prévue à cet effet.

Deux membres du personnel, l'un à l'atelier et l'autre à la permanence, ont suivis la formation de base de secourisme en entreprise.