



SERVICE D'AIDE AUX JEUNES EN DIFFICULTÉ

PROJET DE SERVICE 2023-2027

Direction du SAJD

10 rue Frémental 14000 Caen

02 31 82 56 00

Acsea

Direction Générale et Siège Social

1, Impasse des Ormes - CS 80070 - 14200 Hérouville Saint Clair Cedex

02 31 47 00 00 www.acsea.asso.fr acsea@acsea.asso.fr

Sommaire

Glossaire	3
Avant-propos.....	4
1 LE SERVICE D'AIDE AUX JEUNES EN DIFFICULTÉ.....	5
Présentation de l'association gestionnaire	6
Présentation du service	9
Fiche signalétique	9
Histoire.....	10
Missions	10
Cadre légal et réglementaire	11
Valeurs et principes d'intervention.....	12
Localisation et moyens	12
2 LES JEUNES ACCOMPAGNES	13
Caractéristiques	14
Droits	15
L'exercice des droits et des libertés individuels.....	15
Les outils de mise en œuvre de ces droits et libertés	16
La participation collective à la vie de l'établissement.....	16
3 LES ENJEUX ET PERSPECTIVES	17
Enjeux identifiés.....	18
Orientations stratégiques.....	19
Poursuivre l'adaptation du service aux besoins des jeunes accueillis	19
Stabiliser et sécuriser les jeunes en répondant aux besoins primaires en termes d'hébergement	20
Repérer et aller vers.....	20
4 L'OFFRE D'ACCOMPAGNEMENT	21
Prestations proposées et organisation.....	22
Le premier contact, une étape importante.....	22
Les services	22
L'accompagnement éducatif.....	23
Fin d'accompagnement.....	25
Partenariat et ouverture à et vers l'extérieur	26
5 LES RESSOURCES ET MOYENS	28
Ressources humaines et management	29
Le management	29
Les moyens humains.....	30
Les compétences professionnelles	30
Les réunions professionnelles.....	31
La démarche d'amélioration continue de la qualité.....	32
Le système d'information.....	34

Glossaire

AHI : accueil hébergement insertion

ALT : allocation logement temporaire

CASF : code de l'action sociale et des familles

CCAS : centre communal d'action sociale

CHRS : centre d'hébergement et de réinsertion sociale

CHU : centre d'hébergement d'urgence

DASA : dispositif d'accompagnement et de soutien à l'autonomie

IME : institut médico-éducatif

ITEP : institut thérapeutique éducatif et pédagogique

HAS : haute autorité de santé

RBPP : recommandations de bonnes pratiques professionnelles

SAMIE : service d'accueil pour mineurs isolés étrangers

SAJD : service d'aide aux jeunes en difficultés

SIAO : service intégré d'accueil et d'orientation

STDU : service trait d'union

Avant-propos

L'actualisation du projet de service s'est faite au regard des attendus associatifs en lien avec la recommandation de bonnes pratiques de la HAS "Élaboration, rédaction et animation du projet d'établissement ou de service" (mai 2010). À ce titre, l'ensemble des professionnels du service a été associé aux travaux, et les jeunes accompagnés et les professionnels consultés. Le présent projet est donc le fruit d'un travail participatif et fait sens pour tous.

À l'issue des échanges, les équipes du SAJD se sont projetées collectivement à 5 ans, imaginant un service d'accompagnement éducatif vers tous et pour tous :

- mettant en exergue la partie de la population dite "invisible",
- identifié comme un lieu ressource par les jeunes sur le territoire (connaissance de l'offre SAJD)
- permettant de faire étayage pour des jeunes isolés et en manque de repères
- prenant soin de l'autre par notamment une écoute et une réactivité réaffirmées,
- s'ancrant dans un réseau partenarial diversifié

dont le fonctionnement permet toujours souplesse dans les modalités de réponses, lien entre les professionnels : petite équipe pluridisciplinaire, d'âge et de parcours différents, et dont les activités seraient :

- pérennisées (mission d'aller vers)
- complétées par une résidence "jeunes", solidaire, innovante et autonome,
- développées par la mise en place d'actions collectives, l'organisation de séjours de rupture ou tout autre outils adaptés au regard des besoins repérés sur le territoire.

Ce document est le fruit d'un travail participatif et collaboratif. À ce titre, saluons la dynamique à l'œuvre et le travail des personnes accompagnées et des professionnels ayant participé activement au processus de réflexion.

*Le présent projet a fait l'objet d'une consultation du CSE le 13 avril 2023,
et d'une validation du conseil d'administration le 23 mai 2023.*



1

LE SERVICE D'AIDE AUX JEUNES EN DIFFICULTÉ (SAJD)

Présentation de l'association gestionnaire

Fondée en 1932, Acséa est une association loi 1901, "qui a pour vocation d'apporter à des enfants, adolescents ou adultes en difficulté les soutiens, accompagnements et protections spécifiques dont ils peuvent avoir besoin, ponctuellement ou durablement, durant leur vie." (Extrait des statuts)

Le projet associatif "Ensemble faisons association" 2019-2023

Le projet associatif d'Acséa prend en compte le contexte global dans lequel l'association évolue et s'adapte pour répondre à l'évolution des politiques publiques et aux besoins des personnes accueillies et accompagnées. Il réaffirme la « *singularité associative* » d'Acséa tout en prenant en compte les contraintes et les attentes émanant notamment des partenaires institutionnels en intégrant la notion « *d'Association gestionnaire* ».

Singularité associative

Acséa entend continuer de s'inscrire dans les principes fondamentaux du mouvement associatif en mettant en exergue :

- **L'utilité sociale** : volonté de répondre aux besoins de personnes, de favoriser le maintien du lien social, d'accompagner, de réparer, de rester à l'écoute, de proposer des voies de réalisation individuelle y compris par le biais de démarches collectives.
- **Le caractère non lucratif** : critère majeur de l'engagement associatif
- **La fraternité** : volonté de se placer sous la bannière de l'humain en tant que guide essentiel des actions, de dépasser les cloisons de toutes sortes qui isolent les individus quand elles ne les dressent pas les uns contre les autres, d'outrepasser ces différences pour privilégier le souci de la dignité.
- **La laïcité** : absolue neutralité philosophique, politique et religieuse présidant aux orientations, stratégies et décisions.

Afin d'incarner ces principes, l'association a identifié trois axes structurants autour desquels des actions seront déclinées :

Le bénévolat	Définir le cadre associatif d'intervention du bénévolat d'action. Mettre en lumière et encourager le bénévolat d'action.
L'implication des personnes accompagnées	Accompagner les personnes dans l'exercice de leur pouvoir d'agir. Élargir les possibilités d'accès à l'information.
L'implication des personnels	Développer harmonieusement les modalités d'accueil et d'intégration des personnels. Étudier les possibilités de participation des salariés à la vie associative.

Association gestionnaire

Acséa s'affirme comme un vaste ensemble (près de 1250 salariés et 37 structures organisées en 12 dispositifs) dont la maîtrise et l'efficacité supposent incontestablement d'accorder une place nécessaire aux techniques de gestion dans toute leur diversité. Le projet s'inscrit dans un contexte mouvant avec des modifications profondes à l'œuvre.

- **L'Évolution des ressources publiques et les conditions de leur allocation** : la nécessité de diversifier les sources de financement représente l'un des axes les plus évidents des réflexions à mener sans délai.
- **L'évolution des modes d'organisation** : au regard des mutations de l'environnement, Acséa fera en sorte de s'adapter à ces contraintes, dans le respect de ses valeurs et de l'intérêt de la personne accompagnée et/ou accompagnée.

Afin de prendre en compte ces constats, trois axes structurants ont été identifiés autour desquels des actions seront menées :

Les évolutions structurelles et organisationnelles	Réaliser un état des lieux de l'organisation par pôles. Réaliser un état des lieux de la participation à des réseaux.
La politique managériale	Expliciter les engagements et les principes de la politique des ressources humaines. Clarifier les niveaux et les pratiques de délégation. Encourager et accompagner les mutations des pratiques managériales.
L'innovation comme axe structurant de la vie associative	Soutenir les dynamiques d'émergence de projets innovants. Développer des modes d'organisation et des pratiques favorables à la concrétisation d'innovations.

Le projet associatif réserve une place importante à des valeurs qui sont une des références permettant aux équipes de préciser leurs principes d'intervention dans les situations concrètes auxquelles ils sont confrontés.

La direction générale

La direction générale garantit la cohérence globale des démarches et des actions menées dans le respect des valeurs associatives. Elle travaille en collaboration avec l'ensemble des établissements et services et en lien étroit avec le conseil d'administration. Elle :

- est force de proposition aux membres du conseil d'administration en matière de perspectives stratégiques, de gestion et de développement,
- contribue à l'élaboration puis à la mise en œuvre de la politique associative,
- veille à la cohérence entre les politiques publiques et les projets et missions des services et établissements,
- sécurise le cadre financier et juridique d'exercice des missions.

Elle est composée d'un service commun et de 4 directions :

- Direction des affaires financières et patrimoniales
- Direction des ressources humaines
- Direction recherche et développement
- Direction des services juridique et système d'information.

Acséa développe son action au travers d'établissements et services organisés en 4 pôles d'intervention :

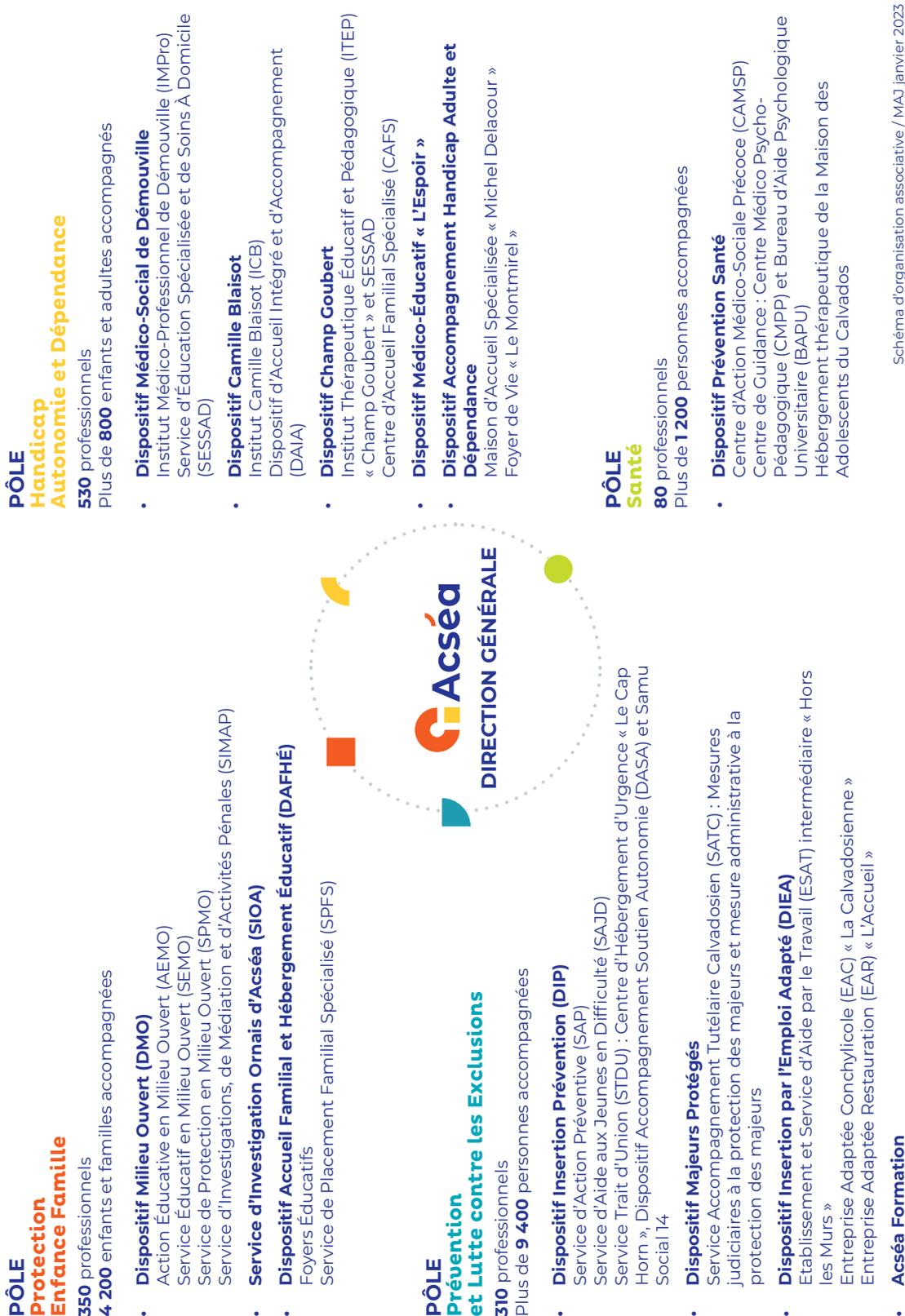


Schéma d'organisation associative / MAJ janvier 2023

Présentation du service

Fiche signalétique

Adresse administrative	SAJD 10 rue Frémentel et 43 avenue du 6 juin- 14000 Caen Tél : 02 31 82 56 00 Fax : 02 31 84 80 50
Association gestionnaire	Acséa 1 Impasse des Ormes- CS 80070 – 14200 Hérouville Saint Clair Tél : 02 31 47 00 00 - Fax : 02 31 47 00 09 Courriel : acsea@acsea.asso.fr
Informations juridiques	N° FINESS : 140023458 - APE/NAF : 8899B Renouvellement de l'autorisation par tacite reconduction à partir du 19 mai 2021.
Financement et Tarification	Conseil départemental du Calvados, État (DREETS, DDETS), Mairie de Caen
Agrément	Pour l'accompagnement de jeunes adultes de 16 à 29 ans en grandes difficultés, en rupture avec leur milieu naturel ou désocialisés
Fréquentation	Environ 1 000 jeunes dans l'année
Ouverture et Zone d'intervention	Agglomération caennaise

Histoire

Le service a été créé en 1972 sous le nom de Service d'Aide aux Jeunes Détenus récemment Libérés (SAJDL). Il avait pour mission de mener une action au profit de jeunes sortant d'incarcération, population qui échappait alors à toute prise en charge spécialisée. Le principe fondateur résidait dans le fait de "prendre comme point de départ la demande des jeunes intéressés". La finalité de ce service, était de favoriser la réinsertion sociale et professionnelle des jeunes à leur sortie de détention.

En 1974, le Conseil Départemental du Calvados est devenu l'autorité de contrôle, confiant au service une mission de prévention et d'insertion auprès de jeunes adultes, hommes et femmes en situation d'exclusion. Il dépend alors de la Mission Protection de l'Enfance (MEF).

En 1984, le service modifie son nom et substitue aux termes "détenus récemment libérés" celui de "en difficulté".

En 2005, le SAJD n'est plus financé par la MEF, mais par la Direction insertion logement (DIL).

En 2006, après 34 ans de fonctionnement à titre expérimental, le SAJD reçoit sa première autorisation, délivrée par le Conseil départemental pour 15 ans.

Au cours de son histoire, le service n'a cessé d'évoluer dans son organisation, ses moyens, tentant de répondre le plus concrètement possible aux difficultés d'insertion d'un public déstabilisé par les transformations sociétales, ayant du mal à trouver sa place dans une société de plus en plus exigeante.

En 2020, et pour répondre aux constats des professionnels pointant des besoins non couverts, une nouvelle mission a été développée permettant d'aller vers les jeunes invisibles via un appel à projets, et s'est traduite par la mise en place d'une deuxième équipe dédiée, appelée **équipe NEETs** (en référence à "ni en emploi, ni en étude, ni en formation", en anglais "neither in employment, nor in education or training").

Missions

L'action éducative du service vise à prévenir l'errance, l'exclusion, les ruptures, la marginalisation, les risques liés à la santé, la désocialisation, l'isolement, etc. Il s'agit de favoriser l'accès à des conditions de vie assurant la dignité du jeune, permettant sécurité et stabilité, préservant son intimité et déterminant son inscription dans une vie sociale.

Le service accompagne ainsi les jeunes dans la reconnaissance et le dépassement de leurs difficultés personnelles, conséquences de leur histoire singulière, pour mettre en place une dynamique d'insertion sociale et professionnelle.

Le but est à la fois :

- de permettre à ces jeunes en difficulté d'accéder à l'autonomie, via l'accès à un hébergement/logement, à la mobilité, et de mettre en place des solutions d'insertion sociale et professionnelle durable.
- d'aller vers des jeunes en rupture, dits « invisibles » et qui ne sont plus en demande. Il s'agit de créer un lien, permettant d'amener ces jeunes cumulant diverses difficultés à reprendre confiance et à se projeter dans une insertion.

2 équipes s'organisent pour mener à bien cette mission :

- La première, l'**équipe SAJD**, qui accueille et accompagne les jeunes se rendant au service,
- La deuxième, l'**équipe NEETs**, qui repère et va vers les jeunes dans leur espace de vie.

Le SAJD est également un service ressource et un service de veille et d'alerte pour les partenaires des dispositifs accompagnants ce même public, ainsi que pour les pouvoirs publics.

Le SAJD est présenté par les jeunes comme un service d'aide financière, administrative, à trouver un hébergement ou un logement. "Ils nous aident à nous insérer dans la vie". C'est un service important. "C'est aussi un lieu où on peut se détendre, en participant, par exemple, à des ateliers".

La mission du service est bien repérée par les partenaires. Ils évoquent la réponse sociale apportée aux jeunes, mais également l'accompagnement éducatif, décrit comme une aide à la construction d'une identité citoyenne.

La disponibilité, l'adaptabilité et la réactivité du service sont mises en avant. Le travail d'équipe est valorisé, ainsi que le travail en partenariat.

Cadre légal et réglementaire

La mission du service s'inscrit et s'appuie sur différents textes législatifs :

- La loi n°90-449 du 31 mai 1990, dite loi Besson

Elle définit en son 1^{er} article le droit au logement : "garantir le droit au logement constitue un devoir de solidarité pour l'ensemble de la nation" et les personnes qui éprouvent des difficultés particulières pour se loger "ont droit à une aide de la collectivité pour accéder à un logement décent et indépendant ou s'y maintenir".

- La loi n° 98-657 du 29 juillet 1998, dite loi d'orientation de lutte contre les exclusions

Cette loi a fait de la lutte contre les exclusions un impératif national fondé sur le respect de l'égalité de tous les êtres humains. Elle exprime l'affirmation d'un même accès pour tous aux droits fondamentaux tels que l'emploi, le logement, les soins, l'éducation et la culture. Elle s'inscrit dans une démarche de prévention et d'action contre les exclusions.

- La loi du 2 janvier 2002-2 dite loi de rénovation sociale.

Cette loi place l'utilisateur en tant qu'acteur de sa prise en charge. Selon P. Lefèvre cette loi a "une portée politique et institutionnelle, mais aussi organisationnelle et technique, dans ses exigences formulées à l'égard des institutions concernées."

Elle oblige, entre autres, à la formalisation et la lisibilité des organisations, à l'explication et la communication du professionnalisme, à la mise en place de procédures qualité et d'évaluation.

- La loi n°2005-32 du 18 janvier 2005 dite loi de programmation pour la cohésion sociale

Cette loi présente un plan de cohésion sociale autour de l'emploi et du logement et l'égalité des chances. Elle aboutit par exemple à la création du programme "CIVIS", d'accompagnement des jeunes vers l'emploi.

Valeurs et principes d'intervention

L'intervention sociale d'aide à la personne et l'accompagnement s'inspirent des principes professionnels éthiques et déontologiques : respect des personnes, participation active à la définition de leurs propres solutions, proximité avec elles, partage. Ils s'inscrivent dans les valeurs démocratiques, telles que :

- la solidarité,
- la liberté (de ses choix et de ses opinions, des décisions concernant sa vie et de son autodétermination), et le respect de la personne dans son individualité,
- l'égalité, la laïcité, la citoyenneté, la justice sociale.

Le SAJD est un service dont "la porte est ouverte à tous" quelles que soient les difficultés rencontrées. Ainsi, les équipes de professionnels s'appuient sur une posture bienveillante :

- d'écoute de la demande dans l'intention d'apporter une réponse que ce soit par le biais de conseils, d'un suivi ou d'une réorientation,
- de créativité et d'adaptation dans les réponses apportées en termes de réactivité et de disponibilité, tout en garantissant la continuité de l'accompagnement,
- d'acceptation des essais/erreurs dans l'avancée du jeune sur son projet.

Les jeunes évoquent les valeurs de bienveillance, de tolérance, une approche "amicale" et professionnelle. Le SAJD est décrit comme un lieu calme et accueillant. L'adaptabilité du service est également soulignée, ainsi que la qualité de la relation entre les jeunes et les professionnels. Tout cela permet l'écoute, le sentiment de sécurité et le respect de la confidentialité.

Les partenaires parlent d'écoute, de respect (secret professionnel, du choix des personnes, etc.), de laïcité, de solidarité, d'humanisme, de bienveillance. Le service est vu comme un « refuge » pour les jeunes.

Localisation et moyens

L'équipe SAJD est installée dans un bâtiment au 10 rue Frémentel à Caen. L'équipe NEETs dispose d'un local au 43 avenue du 6 juin à Caen.

Cette localisation en centre-ville de Caen garantit une accessibilité pour les jeunes et une proximité des partenaires.

Le bâtiment accueillant l'équipe SAJD est composé de bureaux, d'une salle de réunion pour les professionnels et d'un espace laverie, d'une douche pour les jeunes accueillis.

Le local de l'équipe NEETs dispose de bureaux, d'un lieu d'accueil convivial et d'une douche.

Le parc immobilier à destination des jeunes est composé de 34 logements allant de la chambre en Foyer de Jeunes Travailleurs au T3, situés sur l'agglomération caennaise :

- 14 logements en FJT,
- 20 logements loués auprès de différents bailleurs publics ou privés.



2

LES JEUNES ACCOMPAGNES

Caractéristiques

Le service accueille et accompagne de jeunes adultes, hommes ou femmes, seuls ou en couple, sans enfant à charge, en situation régulière et non demandeur d'asile, âgés :

- de 18 à 25 ans pour l'équipe SAJD,
- de 16 à 25 ans, ou 29 ans pour les personnes porteuses de handicap pour l'équipe NEETs.

Les jeunes accompagnés sont très hétérogènes dans leur profil :

- sortant d'un dispositif de protection de l'enfance, porteurs de handicap,
- déscolarisés, étudiants, en formation professionnelle, sans activité, demandeurs d'emploi, travailleurs pauvres, non francophone, en errance, parfois très marginalisés et en situation d'urgence sociale pour l'équipe SAJD,
- déscolarisés, sans activité, non connus des institutions liées à l'emploi, ou en rupture/rejet avec elles, en errance, majoritairement sans ressources, parfois très marginalisés et en situation d'urgence sociale, n'ayant plus recours aux droits pour l'équipe NEETs.

Bien que leurs parcours de vie soient divers, des traits communs émergent :

- une histoire familiale empreinte de conflits anciens non traités ou non résolus, auxquels s'ajoute souvent des carences éducatives.
- une situation de rupture récente ou plus éloignée avec toute ou partie de la famille, étant parfois source de grande souffrance et d'isolement.
- un parcours de placement(s) en familles d'accueil ou foyer : certains jeunes ont interrompu volontairement cet accompagnement pour retourner dans leur famille. Ce retour est difficile et se solde souvent par une nouvelle rupture. Ces jeunes se retrouvent sans solution et à la rue.
- un parcours institutionnel dans les établissements du champ du handicap : de la même façon, certains jeunes ont ressenti le besoin de s'éprouver en dehors de l'institution et rencontrent des difficultés, car ils n'ont pas acquis l'autonomie nécessaire. Ils se retrouvent dans les circuits de l'urgence sociale où ils peuvent être en danger.
- un parcours scolaire ponctué d'échecs : certains jeunes ont arrêté leur scolarité en primaire ou l'abandonnent en cours d'années ou avant de passer un diplôme. La reprise d'un cursus de formation est difficile pour ces jeunes proches de l'illettrisme. Ce bas niveau de qualification freine grandement leur insertion.
- un éloignement, voire une rupture des institutions témoignant d'un rejet du système.

Cela entraîne des situations recouvrant souvent une multiplicité de difficultés, se caractérisant par :

- l'absence et la précarité des revenus entraînant la non satisfaction des besoins primaires comme se nourrir, se laver, se vêtir, se loger,
- l'absence ou la précarité de logement ou l'absence de solution d'hébergement : les jeunes se retrouvent à la rue, en squat ou hébergés par des tiers, entraînant une perte des repères,
- des problèmes de santé, et notamment d'addictions, parfois multiples : alcool, psychotropes, jeux..., qui, en plus d'être un problème sanitaire, constituent un frein important à l'insertion.
- un état psychique dégradé.

Droits

L'exercice des droits et des libertés individuels

La mise en œuvre, au sein de l'association, des droits et libertés individuels de la personne accompagnée s'appuie à la fois sur la loi (articles L 311-3, L 116-1 et L116-2 du Code de l'Action Sociale et des Familles), sur les recommandations de bonnes pratiques édictées par la HAS et sur le projet associatif.

Le SAJD garantit à la personne accompagnée, au travers de postures professionnelles adéquates :

- **Le respect de sa dignité, de son intégrité, de sa vie privée, de son intimité et de sa sécurité**
- **Le libre choix des prestations adaptées qui lui sont proposées**
- **L'individualisation de son accompagnement respectant son consentement éclairé et libre**
Les problématiques et besoins de chaque personne étant singuliers, le SAJD considère la situation de chacune comme unique et contribue à faire reconnaître sa singularité. Le service accompagne les personnes dans la prise de conscience et le développement de leurs potentialités et leurs compétences, ainsi que dans leur pouvoir d'agir.
- **La confidentialité des informations la concernant**
Ainsi, l'ensemble des professionnels du SAJD est assujéti au secret professionnel conformément aux articles L1110-4 du code de la santé publique et 226-13 du code pénal. Des formations relatives à la confidentialité, assurées tant par le secret professionnel que le RGPD, sont régulièrement proposées aux professionnels d'Acscéa.
- **L'accès à toute information ou document relatif à son accompagnement**
Conformément à l'article 1^{er} alinéa 2 de la loi Informatique & Liberté, "*les droits des personnes de décider et de contrôler les usages qui sont faits des données à caractère personnel les concernant...*" obligent à une transparence concernant les finalités pour lesquelles les données sont traitées et à une information intelligible sur leurs droits (droit d'accès, de rectification et d'opposition notamment). Ainsi, les informations/données contenues dans le dossier de la personne accompagnée sont accessibles et transmissibles à la personne elle-même ou son tuteur dans les conditions prévues par la loi et dans les limites du droit des tiers et des seuls éléments formalisés. La demande est à faire auprès de la direction du SAJD qui dispose de huit jours pour répondre.
- **Une information sur ses droits fondamentaux et les protections particulières légales et contractuelles dont elle bénéficie, ainsi que sur les voies de recours à sa disposition**
Toutes les personnes accompagnées par le SAJD sont informées et associées aux décisions qui les concernent et/ou éclairées quant aux décisions qu'elles doivent prendre.
La participation directe de la personne prise en charge à la conception et à la mise en œuvre du projet qui la concerne.

Les outils de mise en œuvre de ces droits et libertés

Le SAJD utilise les outils prescrits par la loi 2002-2 pour mettre en œuvre les droits et libertés de la personne accompagnée :

- Le **livret d'accueil** : ce document a pour finalité d'informer la personne accompagnée sur les missions et l'organisation du service. Il intègre :
 - le **règlement de fonctionnement** : il définit les droits de la personne, les obligations à respecter et les devoirs nécessaires au respect des règles de vie collective pour garantir sécurité et qualité du travail en commun.
 - la **charte des droits et libertés de la personne accompagnée**.

Compte tenu de la diversité des publics accueillis par le SAJD, la réalisation d'un livret d'accueil numérique diffusé sur un écran, en mode Facile à Lire et à Comprendre (FALC) et traduit en plusieurs langues, constitue l'un des axes d'amélioration du SAJD.

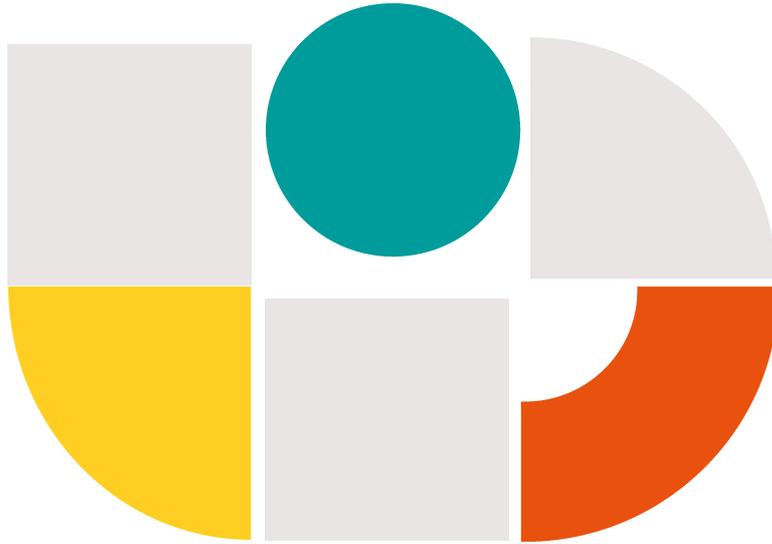
- La **liste des personnes qualifiées**
- L'information faite à la personne de se faire assister par la **personne de confiance** de son choix lors des entretiens et rendez-vous qui lui sont proposés
- Le **projet personnalisé d'accompagnement** :
Les objectifs de l'accompagnement sont tracés sur la fiche "nouveau" qui permet de retracer les différents entretiens et les demandes de la personne.

La participation collective à la vie de l'établissement

Les jeunes sont associés à l'écriture du projet de service.

Des enquêtes de satisfaction sont régulièrement menées. Les jeunes ont également la possibilité, à tout moment de faire remonter auprès de leur éducateur référent ou du chef de service leur évaluation de l'action menée par le SAJD. La relation de confiance forte établie avec le service leur permet de parler en toute liberté de leur accompagnement.

Les actions collectives sont également des temps d'échange importants durant lesquels les jeunes sont souvent amenés à s'exprimer sur le service et proposer des actions.



3

LES ENJEUX ET PERSPECTIVES

Enjeux identifiés

Les enjeux liés à l'environnement

Le SAJD est confronté :

- à l'absence de réponse ou à des réponses inadaptées aux besoins des jeunes accompagnés, notamment en termes de logement et d'hébergement, qu'ils soient d'urgence ou de stabilisation.
- au développement de la concurrence : de nouveaux dispositifs apparaissent aujourd'hui, complexifiant l'identification du bon interlocuteur pour les jeunes qui ne savent pas toujours vers qui se tourner. Le service doit rester vigilant dans la connaissance de l'environnement et le repérage des missions de chacun, pour garantir une bonne orientation des jeunes au regard de leurs besoins.
- à la nouvelle modalité d'autorisation et de financement par appel à projets qui impacte la pérennisation de certaines missions et entraîne l'apparition de structures nouvelles.

Les enjeux liés à l'évolution des publics

Le SAJD doit prendre en compte dans l'accompagnement proposé l'évolution des caractéristiques des jeunes avec notamment l'augmentation du nombre de jeunes porteurs de handicaps et/ou suivi en protection de l'enfance.

Plus spécifiquement, l'accueil de jeunes non francophones suppose un temps d'accompagnement qui s'allonge en raison du temps d'apprentissage de la langue, du temps d'adaptation au pays d'accueil, du dépassement des traumatismes éventuels, entraînant des parcours d'insertion plus long. Il est parfois également compliqué de mettre en place un accompagnement éducatif avec des jeunes ne maîtrisant pas la langue française.

Les enjeux internes

À très court terme, le SAJD va changer d'équipe de direction, avec l'arrivée sur l'automne 2023 d'un nouveau directeur et d'un nouveau chef de service. Au-delà du volet humain, le service va être rattaché à un nouveau dispositif associatif, conséquence de la fermeture du service d'action préventive, troisième entité qui constituait avec le service trait d'union, le dispositif insertion prévention.

La mission d'aller vers avec la mise en place de **l'équipes NEETS**, action expérimentale, a un impact positif sur l'accompagnement des jeunes. Les deux équipes sont complémentaires tant au niveau du mode d'approche que des modalités d'accompagnement, facilitant le passage de l'une à l'autre au regard des besoins et temporalité des jeunes.

Les personnes accompagnées sont de plus en plus sollicitées et placées au cœur de toute intervention, mais également associées au fonctionnement du service. Cela demande à être intégré au fonctionnement habituel de la structure.

Face à ces enjeux multiples et pluriels, les équipes du SAJD doivent préserver la spécificité du service, dans son fonctionnement (garder le lien avec les jeunes, l'implantation en proximité), sa réactivité, sa composition (petite équipe, mixité des parcours et formations, etc.), et doit nécessairement poursuivre l'adaptation de son accompagnement aux besoins identifiés en imaginant de nouvelles réponses.

Orientations stratégiques

Compte tenu des différents éléments d'analyses développés précédemment, trois orientations stratégiques sont retenues :

- Poursuivre l'adaptation du service aux besoins des jeunes accueillis
- Stabiliser et sécuriser les jeunes en répondant aux besoins primaires en termes d'hébergement et de logement
- Repérer et aller vers.

Leur mise en place permettra de répondre au mieux aux besoins des jeunes accueillis et ainsi de renforcer leur accompagnement, en mobilisant les ressources des jeunes, les compétences des professionnels et celles des partenaires.

Poursuivre l'adaptation du service aux besoins des jeunes accueillis

Constats et analyse

- L'accompagnement des jeunes non francophones est très complexe du fait :
 - de la barrière de la langue : pour les jeunes, peu d'offres de formation en français, pour les intervenants sociaux éducatifs difficulté d'adopter un vocabulaire simple, etc.
 - des différences culturelles : pour les jeunes, une méconnaissance des codes sociaux en France, des parcours migratoires traumatiques, l'isolement vécu, des complexités administratives, etc., pour les intervenants sociaux éducatifs, une méconnaissance de certaines cultures et des codes éducatifs qui s'y rattachent, etc.
- **L'équipe NEETs** rencontre de plus en plus de jeunes porteurs de handicap (32% des jeunes rencontrés). L'accompagnement porte prioritairement sur l'acceptation de ce statut et sur la réalisation de démarches administratives (reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé RQTH...). Certains jeunes cumulent les difficultés liées au handicap et à la protection de l'enfance.

Objectifs visés

Améliorer l'accompagnement des jeunes d'origine étrangère

- Comprendre et mieux prendre en compte le parcours migratoire des jeunes bien souvent traumatique
- Aider les jeunes à comprendre et intégrer la culture, les codes sociaux, l'organisation administrative en France, à appréhender la fin du parcours migratoire
- Permettre la communication avec les jeunes non francophone

Développer un accompagnement adapté pour les jeunes porteurs de handicap

- Réaliser un diagnostic, au niveau du service, des besoins des jeunes en situation de handicap
- Développer le partenariat sur l'axe santé, notamment pour la constitution des dossiers MDPH
- Prendre en compte la situation de handicap dans l'accompagnement des jeunes (évaluation des capacités)
- Aider les jeunes dans l'acceptation du handicap (reconnaissance, orientation).

Stabiliser et sécuriser les jeunes en répondant aux besoins primaires en termes d'hébergement

Constats et analyse

- La précarité du logement concerne 55% des jeunes qui sollicitent l'équipe SAJD et 82 % des jeunes rencontrés par l'équipe NEETs [Source : rapport d'activité SAJD 2021].
- 83 jeunes (97 en 2020 et 110 en 2019) ont été hébergées par le service dans les logements sous convention ALT au cours de l'année, dont 31 jeunes en FJT (44 en 2020).
- 25% des jeunes logés par le service ont intégré un logement stable à la sortie de l'ALT, contre 29% en 2020 et 55% en 2019.
- La non-réponse en termes d'hébergement est difficile. Les jeunes se démobilisent, se démotivent et finissent par être dans la non-demande. Ce point reste à travailler avec eux, l'accès à l'hébergement étant la première étape pour l'insertion.
- La durée d'accompagnement des jeunes augmente, car l'accès au logement est très difficile, réduisant de même, le nombre de logements disponibles.

Objectifs visés

Développer des outils pour l'accès à l'hébergement et au logement des jeunes

- Réfléchir à la création d'une résidence sociale à vocation éducative pour les jeunes (à mixer avec d'autres publics / tranches d'âge ?)
- Développer les partenariats avec les acteurs autour de la politique logement en lien avec le SIAO.

Repérer et aller vers

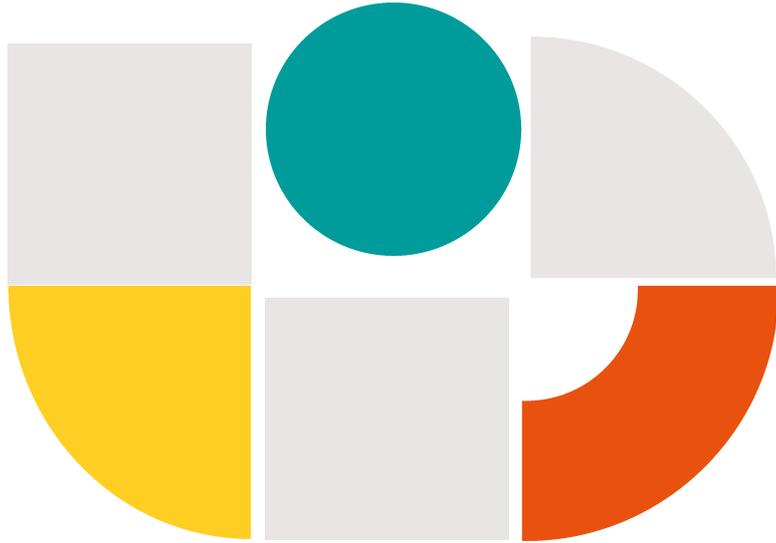
Constats et analyse

- De plus en plus de jeunes sont à la rue.
- Les jeunes rencontrés dans la rue sont très fragiles et en souffrance, cumulant les difficultés. Cela entraîne de la démobilisation, de la non-demande. Ils ne s'inscrivent plus dans les institutions quelles qu'elles soient. Leur hygiène et par extension leur santé, se dégrade.
- Il est important d'aller à la même vitesse (ni trop vite, ni trop lentement) pour tisser un lien avec ces jeunes. Cela nécessite des modalités adaptées (fonctionnement souple et malléable). L'équipe NEETs a le temps de la rencontre et multiplie les supports pour favoriser l'adhésion, sur le lieu de vie du jeune en respectant son rythme.
- L'aller vers permet également d'établir un lien avec les partenaires.
- L'identification des besoins permet l'orientation vers l'équipe SAJD (complémentarités). Des aller/retour sont possibles entre les deux équipes.

Objectifs visés

Continuer de développer une action qui réponde à des besoins non couverts, pour un public très marginalisé, en rupture voire rejet des institutions

- Continuer d'aller vers les jeunes démobilisés, sans demande ou dans des demandes qu'ils ne peuvent pas tenir dans le long terme, sans perspectives d'avenir afin de les accompagner dans un projet de vie.



4

L'OFFRE D'ACCOMPAGNEMENT

Prestations proposées et organisation

Le premier contact, une étape importante

L'aller vers de l'équipe NEETs

Conformément à sa mission principale, l'équipe NEETs va à la rencontre des jeunes dans la rue sur le territoire d'intervention défini, dans les lieux de distribution alimentaire (croix rouge, restos du cœur, etc.), dans les structures partenaires qui les sollicitent. Un premier contact est établi avec le jeune. Les professionnels présentent le SAJD et les outils à disposition répondants aux besoins primaires (douche, etc.) et font le lien si nécessaire avec l'équipe SAJD ou les partenaires (SIAO 115, etc.). Au fur et à mesure des rencontres ; le lien se crée avec le jeune et permet la mise en place d'un accompagnement.

Une présence est assurée de 9 heures à 22 heures, du lundi au vendredi et permet, à la fois les temps de maraude et les temps d'accompagnement. Les actions visant à la création du lien sont diverses et l'équipe utilise beaucoup le mode d'intervention collectif, mettant en place des sorties de loisirs, culturelles, mais également des chantiers éducatifs.

L'accueil de l'équipe SAJD

L'accueil est le moment où se noue la première relation, où s'expriment les premières demandes du jeune, où peut commencer l'accompagnement. Si aucun processus d'admission n'est mis en place compte tenu des missions du service, les professionnels proposent un accueil structuré et de qualité :

- prenant le temps de l'écoute et de l'échange
- réalisant une évaluation de la situation qui permet de vérifier l'éligibilité de la demande (âge, situation administrative, en demande d'accompagnement éducatif, urgence sociale, etc.)
- informant sur les démarches à réaliser et orientant sur d'autres structures si nécessaire

Toute personne qui ne semble pas pouvoir bénéficier de l'accompagnement du service est dirigée, voire accompagnée, vers une structure en capacité de l'aider dans ses difficultés.

L'accueil physique et téléphonique se déroule de 9 heures à 12 heures 30, du lundi au vendredi, par un membre de l'équipe, à tour de rôle.

Les services

Le SAJD est agréé organisme "élection de domicile". À ce titre, une demande de domiciliation du jeune est enregistrée à son arrivée si besoin.

Le SAJD permet également aux jeunes d'accéder à différents services dans les locaux, en les accompagnant dans les démarches si nécessaire : machine à laver, téléphone, douche, gestion des affaires de certains jeunes à la rue pour leur permettre d'aller faire des démarches.

L'accompagnement éducatif

L'accompagnement ne peut se mettre en place qu'avec la volonté du jeune adulte à adhérer à l'aide proposée. Certaines situations ne permettent pas un travail d'accompagnement éducatif, telles que les pathologies nécessitant une intervention en milieu hospitalier, le non-respect des règles de fonctionnement du service, en lien avec les valeurs défendues, telle que le respect de l'autre, etc.

L'accompagnement des jeunes se réalise par un mode d'intervention individuel et/ou collectif.

Il vise à les aider à :

- développer leurs capacités, à maîtriser leur environnement, afin de mener une vie citoyenne au sein de la société et d'accéder à un mieux-être,
- accéder à des conditions de vie assurant sa dignité, permettant sécurité et stabilité, préservant leur intimité et déterminant leur inscription dans une vie sociale non stigmatisante,
- reconnaître et dépasser leurs difficultés personnelles, conséquences d'une histoire singulière..

Une fois mises en place les conditions minimums d'existence, il est possible de travailler l'insertion socio-professionnelle du jeune adulte, par l'accès à une formation ou à un emploi. L'accès à la formation, l'inscription dans une durée, les choix à faire, les confrontations avec le monde du travail composent un parcours difficile, pour lequel le soutien de l'adulte est nécessaire à tous les moments décisifs.

Un autre aspect de l'accompagnement consiste en la recherche de solutions pour des situations ne relevant pas du cadre institutionnel "classique". Les limites de l'intervention sont repoussées tant qu'un travail est possible et qu'il y a adhésion du jeune.

La stabilité trouvée par l'accès au logement ou à l'hébergement est un facteur incontournable permettant au jeune adulte de s'inscrire dans une dynamique d'insertion sociale et professionnelle.

L'accompagnement par le logement

Un accompagnement social est mené autour du logement selon deux axes :

- en allocation logement provisoire (ALT) : L'objectif est le développement de l'autonomie du jeune dans la prise en charge de sa situation de logement, par la mise à disposition d'un logement temporaire. La stabilité ainsi acquise doit permettre au jeune de mettre en place un projet d'insertion.
- et en logement personnel : le jeune est accompagné dans la recherche et la mise en place d'un logement autonome, réalisé dans le cadre d'un partenariat (FJT, bailleurs publics et privés, etc.) et de l'utilisation d'instances telles que la SYPLO, le FSL, Action Logement, etc. Un suivi est mis en place, permettant d'aider le jeune dans ses premiers pas dans le logement (appropriation, mieux-être), de lui apprendre les comportements locatifs (paiement du loyer et des charges de manière régulière, gestion de l'ensemble des ressources), de le soutenir dans les démarches administratives lui permettant d'obtenir les aides auxquelles il a droit de manière régulière et de défendre ses droits en tant qu'occupant, etc.

L'accompagnement à l'accès au logement

Malgré cet ensemble de dispositifs, l'accès au logement personnel pour les jeunes adultes reste difficile. La pénurie de logement et surtout de petits logements, le manque de places en FJT, la précarité des revenus, l'incertitude sur la continuité de l'emploi, l'absence de garant... sont autant de freins à l'accès au logement.

La constitution des dossiers d'aide pour le financement de l'entrée dans le logement auprès du FSL ne lève pas tous les obstacles de l'accès au logement.

L'accompagnement social lié au logement

Le service a passé convention avec le FSL pour exercer au cours de l'année des mesures d'accompagnement social lié au logement auprès de personnes accédant à un logement personnel ou logées dans le cadre conventionnel de l'Allocation Logement Temporaire.

Cette convention permet un accompagnement qui vise à favoriser l'appropriation des obligations, formalités, droits et devoirs, règles de bon voisinage qui s'imposent à tout occupant d'un logement. Elle permet également de mettre en relation les jeunes locataires avec les services sociaux, de santé, les associations implantées sur le quartier...

L'accès aux droits et à l'insertion (les 2 équipes)

Un accompagnement est proposé permettant d'informer et de sensibiliser les jeunes à leurs droits et leurs devoirs, afin de leur permettre d'être acteurs et décisionnaires. Le service les aide également dans l'accomplissement de leurs démarches administratives et peut si besoin les accompagner physiquement dans ces démarches afin d'activer leurs droits.

Les jeunes sont ainsi accompagnés dans la mise en place de leurs droits, dans les différents domaines de la vie autonome. Pour cela, nous nous appuyons sur un large partenariat. Par rapport à l'insertion professionnelle, nous travaillons en étroite collaboration avec la Mission locale et Pôle Emploi. Tous les jeunes suivis par le SAJD sont orientés, s'ils en relèvent, vers la Mission Locale.

L'accès à la formation professionnelle est une étape incontournable pour l'accès aux ressources, à la qualification et, à terme, à l'emploi. Le service assure donc le suivi social et éducatif du jeune majeur dans son parcours d'insertion professionnelle.

Le SAJD développe également un partenariat avec une épicerie sociale qui embauche chaque année trois jeunes en contrat aidé, et ce, depuis plus de dix ans. Cela permet de travailler l'insertion des jeunes les plus éloignés de l'emploi et de la formation professionnelle.

L'absence de minima sociaux nous oblige également à solliciter tous les dispositifs d'aide pour permettre aux jeunes de subvenir à leurs besoins, même si la mise en place du Contrat d'Engagement Jeunes a permis l'accès à un revenu pour beaucoup de jeunes. La reprise de l'emploi, qui reste malgré tout précaire : CDD, intérim, permet également aux jeunes de mettre en place un minimum de ressources.

Malgré la disparition des Contrat d'Accueil Social Jeune Majeur (CASJMA), le service accueille et accompagne des jeunes en rupture familiale et travaille également avec les familles.

L'accès aux soins (les 2 équipes)

Cet axe est travaillé en partenariat avec différents partenaires de droits communs ou avec des services spécialisés, notamment, ceux intervenant dans le cadre de l'extrême urgence.

L'accompagnement psychologique (les 2 équipes)

Un soutien psychologique se met également en place à la demande du jeune et/ou de son référent. Ce soutien effectué par le psychologue concourt au travail de résolution des difficultés et de lever des freins que les jeunes peuvent rencontrer à s'inscrire dans une insertion sociale et professionnelle.

Le soutien psychologique permet de réguler les situations et d'apporter un regard sur les problématiques des jeunes.

L'accompagnement à la citoyenneté et les actions collectives

L'équipe NEETs met en place de nombreuses activités collectives visant à raccrocher les grands marginaux, à retravailler le lien, les droits et devoirs, à les sortir de l'isolement.

L'équipe organise également des actions collectives en lien avec des partenaires tels que la Boussole ou diverses associations. Les jeunes sont aussi accompagnés vers des actions mises en place, notamment par la Mairie de Caen.

L'équipe SAJD met en place des actions collectives à destination du public non francophone, public en augmentation constante, qui visent à favoriser l'apprentissage du français. En effet, il est constaté la durée importante du processus d'insertion des personnes non francophones, due au temps nécessaire à l'apprentissage de la langue. Ce besoin de temps se heurte à la temporalité des dispositifs d'aide, et notamment d'hébergement. De plus, il est difficile d'accompagner des jeunes quand la communication est difficile, voire impossible.

Des actions collectives sont également proposées à tout jeune sur des thèmes tels que le développement durable, le bien-être, la culture...

Des actions collectives communes aux deux services sont également menées. C'est le cas pour les chantiers éducatifs régulièrement mis en place.

Les deux équipes participent au réseau Les Promeneurs du Net, dans un but de veille éducative sur les réseaux sociaux.

La fin d'accompagnement

L'accompagnement du SAJD repose uniquement sur l'adhésion du jeune. Aussi, le travail s'arrête dès que le jeune ne sollicite plus l'aide du service. Cet arrêt d'accompagnement peut être temporaire ou définitif. Le jeune a la possibilité de revenir à tout moment et de reprendre un accompagnement.

L'accompagnement cesse définitivement lorsque le jeune ne correspond plus aux critères d'admission (a plus de 25 ans/ est devenu parent / a perdu son autorisation de séjour, etc.).

Partenariat et ouverture à et vers l'extérieur

La recherche de partenaires se fait au regard du profil et des besoins du jeune. Le SAJD s'appuie donc sur un large réseau partenarial sur la base ou non d'une convention tripartite qui concerne les différents champs de l'accompagnement éducatif mené auprès des jeunes adultes.

Les secteurs	Exemples
HÉBERGEMENT D'URGENCE	Le 115 Le SIAO Les Centres d'hébergement d'Urgence (CHU) Les Centres d'Hébergement et de Réinsertion Sociale (CHRS) Le centre d'accueil de jour "La Boussole" Le service Trait d'Union : Samu social 14 Les Prestations d'Accompagnement Personnalisé ...
LOGEMENT ET HÉBERGEMENT	Les Foyers Jeunes Travailleurs Les organismes HLM Le Comité Local pour le Logement Autonome des Jeunes L'Agence Immobilière et Sociale du Calvados (AISCAL) Le Fonds Social lié au Logement (FSL) Action Logement La Maison de l'Habitat Des bailleurs privés La CAF Participation à la Commission d'Orientation Insertion (COI) La Direction Départementale de l'Emploi du Travail et des Solidarités (DDETS) - convention ALT Les CHRS Insertion ...
AIDES FINANCIÈRES	Les CCAS Le Fonds Départemental d'Aide aux Jeunes Les associations caritatives (Secours Catholiques, Croix Rouge, Secours Populaire, les Restos du Cœur...) L'épicerie sociale PACTE 14 Le restaurant social du CCAS ...
SITUATION ADMINISTRATIVE	La Caisse d'Allocations Familiales Pôle Emploi La Préfecture (Service Étrangers) La MDPH ...
ACCOMPAGNEMENT ÉDUCATIF	La Direction Enfance Famille du Conseil Départemental du Calvados Les services de mandataires judiciaires Les Unités de Solidarité Départementale de l'Agglomération (USDA) Les Instituts Thérapeutique Éducatif et Pédagogique et Instituts Médico-Éducatif Le Service Pénitentiaire d'Insertion et de Probation (SPIP) ...

SANTÉ	Les EPSM Le Planning Familial La Maison des Addictions, CSAPA L'Équipe Mobile Psychiatrie Précarité Les Permanences d'Accès aux Soins de Santé (PASS) La MDPH (orientation) PST (Médecine du Travail, pour les jeunes salariés en CDI, CDD, intérimaires) Des médecins généralistes et spécialistes ...
SITUATION JUDICIAIRE	Les Services Pénitentiaires d'Insertion et de Probation La Maison d'Arrêt Des avocats Les services de police et de gendarmerie ...
SCOLARITÉ	Les différents lycées de l'agglomération, et parfois du département, publics ou privés (les assistantes sociales scolaires, les psychologues scolaires, les conseillers principaux d'éducation, les professeurs principaux, et plus rarement, les chefs d'établissement) Le CROUS ...
INSERTION PROFESSIONNELLE	La Mission Locale de l'Agglomération Caennaise Les centres de formation Les structures d'Intérim d'Insertion Pôle Emploi L'ADAPT, établissement de formation pour adultes Les structures de l'Insertion par l'Activité Économique dont le Dispositif insertion par l'emploi adapté d'Acséa, la Chiffo, Actif Dynamique, l'AIPFC, l'association "PACTE 14" La Demeurée, La COOP 5 ...
LOISIRS	Le CCAS de Caen La Maison du Vélo La Mairie de Caen ...

Le SAJD est présent dans les diverses commissions mises en place dans le cadre du SIAO.

Le service participe aux différents travaux dans le cadre du Plan Départemental d'Accueil, d'Hébergement et d'Insertion (PDAHI), du Schéma Départemental de la Domiciliation, etc.

Le SAJD a passé convention avec l'épicerie Sociale Pacte 14 pour l'embauche de jeunes en CDDI dans le cadre de chantiers d'insertion. Un accompagnement éducatif et social est assuré par le SAJD durant le contrat, en lien avec l'employeur. Ce partenariat est très important car des jeunes ont pu ainsi sortir de la rue par cet accès à l'emploi. En effet, le SAJD loge, si nécessaire, les jeunes en ALT, afin de faciliter cette embauche. L'association finance à ses salariés le permis de conduire. En parallèle, un travail est mené sur l'insertion professionnelle du jeune à l'issue du CDDI. Un accompagnement est également mis en place dans la recherche de logement personnel le cas échéant.

Le SAJD est également une structure "ressource" pour nombre de partenaires.



5

LES RESSOURCES ET MOYENS

Ressources humaines et management

Le management

Dans les activités du SAJD, la place de l'humain est centrale comme levier de changement. La capacité à interroger ses pratiques, par le biais notamment de l'évaluation de ses actions, est essentielle pour répondre à la commande publique et sociale.

Aussi, il est important d'accompagner, de reconnaître et de faire confiance aux salariés qui portent les projets novateurs, de permettre qu'ils soient en veille avec et sur l'environnement dans lequel évolue le service.

La formation, quelles que soient ses formes, est un élément déterminant d'accompagnement du changement.

Le respect de chacun, quelles que soient ses fonctions et sa mission, constitue de plus un point primordial pour des relations professionnelles sereines, centrées sur la qualité du service final rendu aux personnes accompagnées, en mobilisant les moyens financiers de la puissance publique.

Tous les professionnels du SAJD sont concernés, qu'ils soient en situation de management ou non par les pratiques suivantes :

- La coopération
- Le principe de l'essai-erreur
- La bienveillance, le respect, le soutien
- L'équité
- L'autonomie et la responsabilité.

Ce socle de compétences va permettre de s'appuyer sur les atouts, tout en prenant en compte les limites, les potentialités des professionnels, dans la gestion des risques et la sécurité des biens et des personnes.

Une attention particulière est portée dans la prévention des risques d'épuisement ou risques psychosociaux des professionnels. Ainsi, le SAJD met en œuvre plusieurs actions en vue d'apporter un soutien régulier aux professionnels tels que :

- des actions de formations
- des groupes de réflexion
- des entretiens professionnels.

Au-delà de ce soutien formalisé aux professionnels, le SAJD développe d'autres actions de prévention et de lutte contre les risques psychosociaux, qui portent sur l'organisation du service, les relations de travail au quotidien en favorisant l'expression des salariés, l'écoute et le dialogue notamment sur la question de leurs conditions de travail.

Le Service d'Aide aux Jeunes en Difficulté mène une politique d'accueil de stagiaires. Le service est reconnu site qualifiant par l'Institut Régional du Travail Social de Normandie.

Ainsi, le service se situe dans une dynamique "d'organisation apprenante" qui valorise le développement des compétences individuelles et collectives.

À ce titre, l'accompagnement des stagiaires suppose l'implication de l'ensemble des professionnels du service en facilitant et en favorisant leur accueil et leur accompagnement.

Les moyens humains

Pour réaliser l'ensemble de ses missions, le SAJD dispose :

- de fonctions d'encadrement portées par un directeur et un chef de service socio-éducatif,
- de fonctions administratives et comptables assurées par un agent administratif principal,
- de huit professionnels permanents composant l'équipe socio-éducative : quatre éducateurs spécialisés dans chaque équipe.
- d'une psychologue,
- d'un agent de service assurant l'entretien des locaux,
- d'une personne en contrat d'insertion assurant le suivi des logements.

Les compétences professionnelles

Les savoirs, savoir-faire et savoir-être des professionnels travaillant au sein du SAJD sont divers et s'appuient sur les qualifications des professionnels en tant que travailleurs sociaux.

Il s'agit pour l'équipe éducative d'écouter, d'apaiser, de faire preuve de respect en toutes circonstances, de développer le sens de l'observation, de proposer des modes relationnels adaptés aux personnes et aux situations, de savoir accueillir et accompagner, de recueillir et de restituer des informations utiles, tant vis-à-vis de ses collègues qu'aux personnes rencontrées et/ou accueillies.

Ces compétences sont complétées par la connaissance des dispositifs d'action sociale ou d'insertion, ainsi que des procédures institutionnelles des partenaires selon les politiques et réglementations administratives. Ainsi, les professionnels doivent être en mesure d'accompagner les démarches éducatives et d'insertion, parfois directement, parfois par la mise en relation avec les structures sociales compétentes.

Chaque professionnel du service peut être amené à représenter le SAJD auprès des partenaires, sous couvert de la chef de service.

Au-delà des compétences individuelles, l'articulation entre le travail en équipe et le travail individuel est un point d'appui essentiel dans l'accueil et l'accompagnement des jeunes. L'équipe est alors un espace solidaire, de confiance, lieu de réflexivité, de transmission, gage d'estime de soi et de reconnaissance des différents points de vue. L'équipe est une instance d'ajustements permanents des

actions et d'échanges des expériences vécues. C'est aussi cet espace interdisciplinaire qui doit accueillir, contenir et transformer les émotions, les angoisses et les tensions de chacun. Le travail solitaire "sur le terrain ou en entretien" est nécessairement rattaché à l'équipe pluridisciplinaire afin d'éviter toute situation de solitude du travailleur social.

Les réunions professionnelles

Les instances dédiées aux professionnels

Les professionnels participent à deux sortes de réunion au SAJD : la réunion hebdomadaire et la réunion de rentrée.

- La réunion hebdomadaire

La réunion de **l'équipe SAJD** a lieu le lundi après-midi. Ce temps est animé par la chef de service et permet de faire un point sur l'actualité et l'évolution de la situation de chaque jeune logé et sur les mesures d'Accompagnement Social Lié au Logement. Un temps est consacré à un partage d'informations par la chef de service. Il est proposé à tous les participants d'amener des problématiques, d'échanger autour de situations rencontrées et plus complexes à appréhender. Afin d'organiser au mieux les moments nécessitant l'intervention de plusieurs collègues, un temps est consacré à l'organisation des emplois du temps de la semaine, y compris les congés.

La réunion de **l'équipe NEETs** se déroule, quant à elle, le mardi après-midi, selon la même organisation. Les situations de jeunes sont évoquées, à la demande de l'équipe.

Afin que chaque professionnel partage au maximum les informations, les rencontres avec des partenaires se font sur le temps de la réunion hebdomadaire en présence des 2 équipes. Ces temps d'échanges permettent de mieux connaître les membres du réseau partenarial du SAJD, d'échanger sur les pratiques et de coordonner les actions.

- La réunion annuelle de rentrée

Cette réunion rassemblant l'ensemble de l'équipe pluridisciplinaire a lieu une fois par an, début octobre, sur une journée et est animée par le chef de service.

Cette réunion est avant tout un temps de réflexion sur les pratiques, les actions menées ou à développer et les outils.

Cette journée permet de prendre de la distance par rapport aux réalités du service, de penser ses évolutions en fonction des besoins repérés, qu'ils émanent des jeunes, des partenaires ou des différents professionnels.

Ce temps permet de s'arrêter pour regarder les outils utilisés au quotidien, d'échanger sur la manière que chacun a de les utiliser, afin d'harmoniser les pratiques. Il est alors possible de réviser ces outils, voire d'en créer de nouveaux.

Sont également abordés, un point comptable et ressources humaines, ainsi que l'organisation administrative du service.

L'actualité de l'association y est évoquée.

La démarche d'amélioration continue de la qualité

Acséa a défini sa propre démarche d'amélioration continue de la qualité, prenant en compte les spécificités (public, missions) de chacun de ses établissements et services et les attendus législatifs.

L'approche méthodologique

La Démarche d'Amélioration Continue de la Qualité (DACQ) est un processus structuré, volontariste et collectif qui vise à faire évoluer les services rendus par l'établissement et les pratiques professionnelles que celui-ci développe, pour mieux répondre aux besoins des personnes accompagnées et accueillies, et pour mieux prendre en compte leurs attentes.

La DACQ permet de :

- valoriser l'action conduite par les professionnels tout en faisant évoluer leurs pratiques et leurs compétences,
- anticiper les besoins sociaux, adapter l'organisation, promouvoir le dialogue entre les différents acteurs, permettant des conditions favorables à la conduite du changement.

Cette démarche associative s'articule autour de la mise en œuvre et du suivi :

- du projet du service (et plus particulièrement de ses orientations stratégiques),
- des évaluations et des auto-évaluations,
- du Plan d'Amélioration Continue de la Qualité (PACQ).

La DACQ s'anime autour de plusieurs principes d'action :

- l'ouverture et la co-élaboration, associant les professionnels, les personnes accompagnées et leurs représentants légaux, les partenaires, les représentants de l'association,
- l'intégration au fonctionnement quotidien de la structure ;
- le pilotage par le directeur du service et la déclinaison de façon opérationnelle au regard des spécificités des personnes accompagnées.

Le pilotage

Au regard de ces nombreux enjeux, la démarche d'amélioration continue de la qualité est placée sous la responsabilité du directeur.

Afin de garantir l'effectivité de sa mise en œuvre, un comité de pilotage est mis en place, constitué pour le service :

- du directeur,
- du chef de service socio-éducatif
- d'un professionnel,
- un salarié du service administratif,
- et la chargée qualité d'Acséa.

Les membres du COPIL s'investissent pour une période de 1 an (sauf pour les chefs de service socio-éducatif du SAJD).

Le COPIL peut solliciter pour consultation toute personne (personnes accompagnées, parents, professionnels, intervenants, etc.) qui lui paraîtrait pertinente et proposer des groupes de travail, au regard des travaux à mener.

Le COPIL se réunit au minimum une fois par trimestre, sous l'animation du directeur. Ce rythme peut augmenter selon les nécessités.

Le COPIL est chargé de suivre conjointement les 4 composantes constitutives de la démarche, se rapportant aux projets de services, aux évaluations internes et externes, ainsi qu'aux PACQ.

Le COPIL se réfère au guide associatif relatif à la Démarche d'Amélioration Continue de la Qualité.

Le système d'information



Le système d'information d'Acséa baptisé Service Système d'Information Intégré¹ (SS2I) est composé d'une documentation étoffée, de données organisées, de matériels (copieurs, ordinateurs serveurs et téléphones), de solutions métiers et de techniciens expérimentés, ce système étant intégralement interconnecté via un réseau privé loué à Orange.

Pour assurer l'agilité, la cohérence, la conformité au RGPD et la sécurité de l'ensemble, le SS2I :

- assure des sensibilisations / formations à l'endroit des utilisateurs,
- élabore une documentation qualité (procédures et modes opératoires,
- développe des outils,
- propose du matériel adapté (ordinateurs fixes et mobiles) et smartphones,
- adapte le développement du réseau aux besoins des utilisateurs,
- réalise des études en lien avec la refonte du système, le déploiement de solutions et les projets portés par les différentes directions,
- assure un lien constant avec les établissements et services

La mission première du SS2I est d'assister et de soutenir l'ensemble des utilisateurs tant sur l'élaboration de l'information que sur la sécurité de sa circulation, dans la triple limite des budgets alloués, de la nécessaire cohérence et de la sécurité du SS2I.

¹ Un SI est un réseau complexe de relations structurées où interviennent hommes, machines et procédures qui a pour but d'engendrer des flux ordonnés d'informations pertinentes provenant de différentes sources et destinées à servir de base aux décisions. Le domaine des systèmes d'information et de communication a certes une forte composante informatique et technologique, c'est seulement un aspect de ce domaine qui est en fait beaucoup plus vaste. Il s'agit de concevoir comment circule et est stockée l'information de façon efficace et cohérente pour toutes les activités d'une entreprise, d'un réseau d'entreprises, en toute sécurité.

Ainsi, les professionnels du SAJD disposent, pour exercer leurs fonctions, de téléphones fixes et mobiles, d'ordinateurs, d'un copieur. Un serveur héberge et sécurise les documents de travail interne au service, et permet le partage de données entre les membres de l'équipe.

Des habilitations spécifiques attribuent des droits différents à chaque utilisateur.

Étant donné la mission qu'il met en œuvre, le SAJD traite des données/informations à caractère sensible. Accompagné par le délégué à la protection des données (DPO) de l'association, le SAJD s'efforce d'être en conformité avec les attendus du RGPD.

À ce jour, le SAJD n'élabore aucun dossier personnalisé par usager. Seule une fiche papier dénommée "nouveau" est renseignée lors du premier rendez-vous. Cette fiche est une photographie de la situation de chaque jeune à son arrivée. Elle est régulièrement renseignée.

Le SAJD n'a pas encore pour objectif de dématérialiser ses suivis et son outil de liaison et de coordination même s'il s'agit d'un enjeu fort pour les années à venir. La dématérialisation pourrait permettre une meilleure traçabilité, accessibilité et mise en lien des informations. Son éventuelle mise en place engagerait toutefois des changements de pratiques et de culture importants qu'il s'agira d'accompagner. À ce jour, la petite capacité du service, alliée à une file active très importante, à l'absence de logiciel adapté à ce segment du champ social, au coût exorbitant des solutions métiers (prix par dossier), n'en font pas une priorité absolue.

Les fiches "nouveaux" sont détruites au bout de 3 ans après le départ du jeune, excepté pour les jeunes ayant été entrés dans l'action financée par le FSE. Dans ce cas, les documents doivent être conservés durant 10 ans.

Pour l'équipe NEETs, la même fiche "nouveaux" est utilisée et conservée 3 ans.



Retrouvez ce projet en version numérique,
ainsi que toutes les informations concernant
le SAJD et Acséa,
en scannant ce QR Code
ou rendez-vous sur www.acsea.asso.fr

