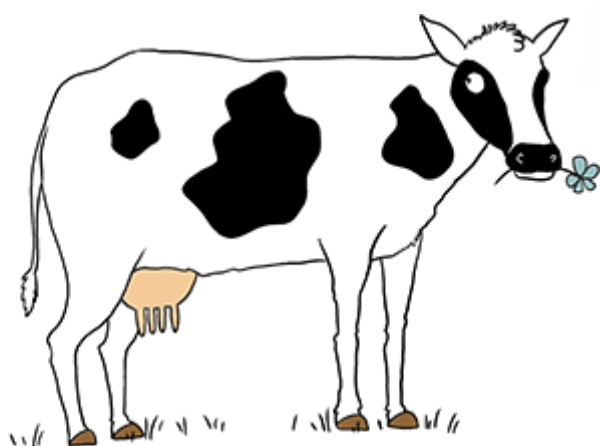


# Référentiel de pratiques professionnelles



C'est comment qu'on avait dit qu'on ferait ?



# Référentiel de pratiques professionnelles

*Les pratiques professionnelles référencées dans ce document sont actuelles et non-exhaustives, en évolutions, adaptations et questionnements permanents.*

Nos engagements pour travailler en équipe.....	p2
Communiquer en équipe.....	p3
Comment porter notre cadre.....	p4
Poser le cadre de notre travail.....	p5
Limites d'intervention.....	p6
Appel en cas d'urgence.....	p7
Prévention à l'accrochage scolaire.....	p9
Petit outil pour penser objectifs : le CRAPP.....	p10
Check-list signaux précurseurs de crise.....	p11
Mise à l'ordre du jour collaboratif- Suivi des décisions.....	p14
Ordre du jour collaboratif.....	p16
Activités extra-scolaires.....	p17
Camps.....	p18
Clarté, cohérence et transparence des écrits.....	p19
Les étapes de l'écrit.....	p20
Les types d'écrits.....	p22
Plat'com : balises d'utilisation.....	p26
Collaborations écrites avec les services mandants.....	p29
Qui est là.....	p31
Se former à l'Aubépine : formations externes.....	p32
Se former à l'Aubépine : formations internes.....	p34

## Nos ENGAGEMENTS pour travailler en EQUIPE

Comment faire équipe ?

### Nous nous **écoutons** et nous nous **respectons**

*lui dire quand elle ne nous écoute pas, ne nous respecte pas, lui dire quand elle nous écoute, nous respecte.*

Comment faire équipe ?

### Nous sommes **CO-RESPONSABLES** du travail de l'équipe et utilisons la **REACTIVITE** pour l'équipe

*Participer aux travaux de l'équipe, lui dire ce qui est fait, ce qui n'est pas fait, simplement.*

*Lui dire ce qui fonctionne et/ou ce qui ne fonctionne pas sans attendre (= être réactif)*

Comment faire équipe ?

### Nous donnons des **FEED-BACKS SAINS** à l'équipe

*Confronter sagement l'équipe, pour aider chaque collègue à améliorer son travail, à en être fier.*

Comment faire équipe ?

### Nous sommes **PRESENTS, CONSCIENTS, AU TRAVAIL**

*L'informer lorsque des éléments qui ne la concernent pas empêchent la pleine présence au travail*

### Notre équipe est une **ORGANISATION APPRENANTE**

*Cibler les essais, erreurs et réussites de l'équipe dans une perspective d'amélioration du collectif*

### Notre équipe veille à ne pas bloquer les **ISSUES**

*Nous utilisons le P.E.I de chaque jeune comme un outil de sens, de lien et d'accompagnement pour les jeunes et l'équipe*

### Notre équipe veille à l'expression de ses **EMOTIONS**

Comment faire équipe ?

**Notre équipe co-organise ses réunions et se dote d'un GARANT du TEMPS** *Nous remplissons, chacune.chacun l'ordre du jour collaboratif.*

## Communiquer en équipe

**Entre collègues, quelles que soient les fonctions :**

- 1. Nous prêtons une attention particulière au contexte de la communication : lieu, moment, forme.**
- 2. Nous privilégions la communication interpersonnelle, directe et humaine.**

(Communiquer, particulièrement concernant des divergences de positions ou des relations professionnelles, se fait prioritairement hors de Plat'com chaque fois que possible. Plat'com est utilisé en cas de nécessité pour permettre un travail collectif et permanent de qualité).

**3. Nous savons qu'ensuite, il existe :**

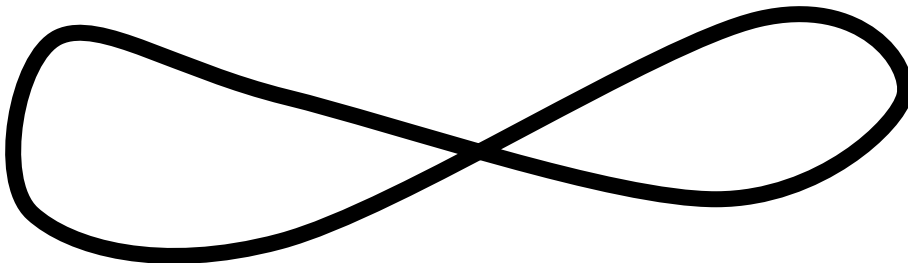
- L'équipe et sa structure selon les fonctions et responsabilités contractuelles (demander un moment de communication avec un équipier est toujours possible ).
- La réunion d'équipe : mettre à l'ordre du jour une communication
- Des lieux, des moments possibles à individualiser et réserver
- La direction et une personne de confiance au sein de l'équipe en ce qui concerne la charge psycho-sociale
- Des relais externes à l'entreprise : médecine du travail, syndicats, fédération, superviseurs, formateurs, etc.

## Comment porter notre cadre ?

### 1. Utiliser le tiers, les outils tiers existant :

- ROI, Rappels du ROI, BALISES = écrits collectifs
- Les binômes et la concertation (+ et -)
- Les espaces
- La structure, qui peut permettre les décalages temporels/d'importance (mais pas la délégitimité)

### 2. On n'arrête pas la relation, on est toujours dans l'autorité/cadre bienveillante



Pourquoi ? Car, face au sentiment d'abandon, les différentes cases, les séparations, tout ce qui rejoue les séparations est difficile à porter.

La ligne de conduite = négatif mais positif

### 3. T.O.S : 3 SOIFS

- ★ **Structure / Sécurité** : - Spacio-temporelle
  - Relationnelle (claire, positive, fiable)
- ★ **Valorisation / Reconnaissance** :  
faibles positives / exceptions / développement des compétences
- ★ **Stimulation** : Objectifs Crapp
  - Prescription de tâches
  - Projections

## Poser le cadre de notre travail

# 1

Qui est demandeur ?

- \* Quel est le **problème** ?
- \* En **quoi** est-ce un problème ?

CADRE CLARIFICATION

# 2

- \* Quelle est la **position** du client ?
- \* Quel est son **système de valeurs** ?

HYPOTHESES

# 3

- \* Quel est l'**objectif** des **différents membres** du système ?  
et/ou
- \* Quels sont les **objectifs communs** ?  
--> Comment verrait-on que l'objectif est atteint ?  
= Quels sont les **indicateurs** ?
  - pour chaque membre du système?
  - pour le système ?
- > Quelles sont les **tentatives de solutions**?
- > Existe-t-il des **thématiques** aux tentatives de solutions ?

ACTIONS

## Limites d'intervention

- **Les balises validées pour les jeunes sont, toutes, disponibles dans la BALISETTE.**
- **Les balises pour l'équipe sont disponibles dans CLAUDE.**

En résumé :

### BALISES pour l'accompagnement du JEUNE =

Le programme d'aide et le P.E.I du jeune

### BALISES pour le travail du TRAVAILLEUR =

CODE / Arrêté SRG / Règlement de travail / Contrat de travail / Projet pédagogique / R.O.I / Descriptif de fonctions / Vade-mecum des tâches / Pratiques professionnelles / Evaluation de fonctionnement / Décisions validées en réunion d'équipe

### BALISES FINANCIERES =

- **Travailleurs** : seuils financier :
  - Educateur : 50 €
  - Coordinateur : 250 €
  - Directeur : 1500 €
- **Jeunes** :
  - Budget Vêtements
  - Budgets quotidiens (anniversaire, argent de poche, etc. )
  - Balises Activités année / Activités vacances : définie en réunion annuelle
  - Budget Kot

### BALISES SANTE =

- Centre médical Havelangeois : 083 63 34 48 Médecin Havelange : 083 63 36 23
- Médication uniquement sous prescription médicale ( = avis du médecin traitant)
- Suivre fiches nominatives sur armoire pharmacie
- Infos et médicaments possibles pour le jeune dans le dossier médical du jeune (Fardes oranges bureau éduc's)



**Pour questionner ces balises : prendre un moment avec le.les responsables direct.s, ou mettre à l'ordre du jour en réunion d'équipe et de jeunes.**

## Appel en cas d'urgence



- 0.** En cas d'urgence en terme de sécurité immédiate – besoin d'éteindre un feu, de protéger d'une agression, d'emmener d'urgence à l'Hôpital, ou autre décision à prendre sans perdre une seconde non envisagée ici :

### **APPELER sans détour les services extérieurs de secours adéquats**

<b>Aide médicale urgente et Pompiers</b>	<b>112</b>
<b>Aide policière</b>	<b>101</b>
<b>Zone police Condroz- Famenne</b>	<b>083 / 68 73 00</b>
<b>Centre anti-poisons</b>	<b>070 / 245 245</b>
<b>Child Focus</b>	<b>116 000</b>
<b>Odeurs de Gaz</b>	<b>0800 / 87 087</b>
<b>Stop Card – carte bancaire perdue ou volée</b>	<b>070 / 344 344</b>
<b>Stop Doc – docs d'identité perdus ou volés</b>	<b>00800 / 212 32123</b>



1.

## PREVENTION

Dans tous les cas, sauf le cas 0, l'étape première de la procédure d'urgence est d'agir en permanence dans une philosophie de **SORTIE d'URGENCE** et de **PREVENTION** :

**a) Planification des actions professionnelle, ACTIONS CONCRETES AVEC LES JEUNES**

= utilisation et mise en œuvre collective des échéances, moyens, outils, lieux et cadres de planifications

**b) Communication des activités professionnelles**

= utilisation et mise en œuvre collective des outils et procédures de communication (cfr Descriptif de communications au Foyer l'Aubépine ASBL)

**c) Confrontation professionnelle**, responsabilité de chaque travailleur constituant l'équipe pluridisciplinaire et cohérence éducative

= préparer, communiquer, co-construire, évaluer et projeter de manière continue la professionnalisation des prises en charge éducatives **dans le respect des descriptifs de fonctions, tâches et responsabilités professionnelles de chacun.**

2.

J'appelle, par téléphone, la **coordinatrice** - responsable directe des éducateurs et de l'équipe technique - dans les cas suivants :

**Lorsque notre cadre collectif ne me permet pas de travailler, demande à être questionné.**

1. Le nombre de jeunes présents dans le groupe (référencés dans le planning de la journée) a été modifié de façon non prévisible.

Ceci peut justifier des modifications horaires, en + ou en-

2. L'horaire de travail prévu pour la journée (H6) doit être modifié de façon imprévisible, en + ou en -
3. Je suis dans les limites de mon métier. J'ai besoin d'un avis tiers, en plus de ceux des collègues présents.

**Stéphanie Parmentier : 0470 / 83 53 74**

3.

En cas d'urgence ou sans réponse de la Coordinatrice dans les délais fixés,  
**Appeler la direction, responsable du service et de l'ensemble des travailleurs**

**François Debatty : 0478 / 32 93 75**

## Prévention à l'accrochage scolaire

### **Tactiques préventives pour soutenir le bien-être et l'accrochage scolaire des jeunes, en période de préparation-prévention de la rentrée scolaire, nous :**

- Accompagnons le jeune à se trouver dans une école qui l'intéresse, le motive, lui convienne.
- Accompagnons le jeune à disposer, pour la rentrée, des meilleures chances de réussites (en fonction des propositions et demandes des écoles):
  - Matériels et fournitures
  - Soins de soi, dispositions vestimentaires et estime de soi
  - Mallettes, plumiers, boîte à tartines, gourde, sacs, etc..
- Veillons à la participation de la famille dans le choix de l'école, dans la conduite à l'école (première journée), dans la rencontre avec l'école, etc.
- Clarifions avec l'école et la famille la destination des courriers et infos scolaires du jeune.
- Communiquons clairement à l'école les noms et adresses emails du référent du jeune (défini par le binôme de référents), ainsi que l'adresse de contact du service pour les infos générales.
- Veillons à ce que la mobilité du jeune vers l'école soit, pour lui, soutenable et réfléchie, respectueuse au mieux du jeune et de son environnement.
- Sollicitons, au cours du mois de Septembre, une table-ronde avec le jeune, sa famille, son école, le PMS et tout acteur disponible pour cheminer avec le jeune à l'école. Nous veillons à y « reconnaître » un « premier de cordée » : l'adulte qui activera une prochaine table-ronde, en fonction des besoins du jeune.
- Nous communiquons clairement à l'école notre vision de l'école :
  - Lieu de réalisation pour le jeune, 1<sup>er</sup> levier de réussites
  - Objectif : s'y sentir bien et fier de soi
  - Disponibilité pour se rencontrer et échanger dès qu'une question, un signe de difficulté est relevé
  - Volonté de connaître le projet d'établissement (la philosophie générale), le R.O.I et le cadre du projet scolaire
- Veillons à minimiser, pour le jeune, la charge administrative que représente l'école.

## Petit outil pour penser " objectif " : Le CRAPP

- **Concret:** tangible, on peut visualiser et évaluer.
- **Réalisable:** adapté aux compétences des gens et à une temporalité adaptée (notre rapport temps est-il le même que le sien? Que le mandant ? Que le partenaire ? )  
Qui est possible, accessible
- **Adhésion :** c'est ici qu'on entend la notion de contrat, on doit s'assurer que l'interlocuteur marque son accord quant à l'objectif défini. On le module en fonction de ses propres aspirations.  
Deux types d'objectifs; ceux de l'équipe et ceux construits entre le bénéficiaire et le professionnel.
- **Petit:** tranche d'éléphant (ou d'hippopotame) découpée. Principe de l'entonnoir. .qui séquence d'avantage le temps.
- **Présence:** pour que l'objectif soit atteignable, il faut se donner les moyens de ses ambitions. Et donc dans le contrat on cherche la mobilisation, un minimum de mouvement, d'investissement.

## Check-List signaux précurseurs de crise – projet Pause

La construction d'une check-list a pour objectif de créer des balises, des indicateurs qui permettront aux services partenaires de réfléchir, avec l'aide du coordinateur, à l'« envoi » d'un jeune vers le dispositif « Pause » ou pas.

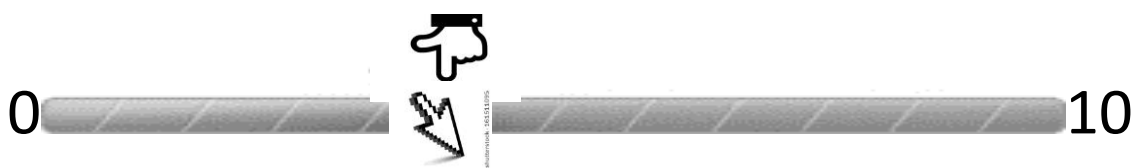
Plusieurs questions et/ou signaux peuvent aiguiller la réflexion. Voici quelques exemples.

### ☞ Questions :

- Pouvez-vous encore aider le jeune ?
- Quelles ressources, quelles tentatives de solutions ont été mises en œuvre par le service avant « Pause » ?
- Ce genre de situation est-elle arrivée avec un autre jeune ? Si oui, avez-vous réussi à la gérer et comment ?
- Qui prend la décision de l'envoi vers Pause ?
- Pourquoi maintenant ?
- Pourquoi « Pause » ?
- Comment intégrer « Pause » dans la prise en charge du jeune ?
- Qui va être mobilisé pour maintenir le lien avec le jeune ?
- Comment faire le lien avec le reste de l'équipe ?
- Quelles personnes participeront à l'Intervision ?
- Comment « Pause » va-t-il être expliqué au jeune ?
- Comment préparer la réintégration du jeune ?
- Quel message sera transmis au reste du groupe ?
- Vous trouvez-vous devant une impasse ?
- Quels sont les bons moments partagés avec le jeune ?
- Sommes-nous d'accord de questionner notre fonctionnement ?

## ☞ Signaux d'alerte

Pour chaque signal, donnez-un **exemple** et tenter de **grader** sur une échelle de 0 à 10



### **a) Chez l'enfant et l'adolescent**

- Absence de communication, mutisme
- L'enfant qui se met en danger (auto-agression, fugue, accident répété)
- Agitation, insulte
- Opposition récurrente,
- Colère permanente,
- Bêtises à répétition, délit
- Violence
- Pleurs à répétition
- Tendance à s'isoler en classe et dans la cour, hors de l'école, dans l'institution
- Violence, échec scolaire
- Enfant dont on ne parle pas
- Quotidien de l'enfant (sommeil, rituel, lever..)
- .....

### **b) Au niveau de l'équipe**

- Absence de conflit, de prise de position
- Processus d'opposition
- Tensions, friction au niveau de l'équipe
- Plainte
- Désaccord systématique
- Absence répétée
- Rumeur interne et/ou externe
- Critique, revendication
- Sentiment de rejet face au jeune
- Attitude non-empathique
- Énervement,
- Isolement, aparté, clan
- Impression de démotivation
- Résonance par rapport à la situation du jeune
- .....

### **c) Au niveau du groupe de jeune**

- Intimidation, menace
- Tension, violence
- Bagarre, insulte
- Désignation d'un bouc-émissaire
- Isolement du groupe
- Rébellion
- Non-respect de l'intimité
- Moment du repas chamboulé
- .....

**d) Au niveau du réseau du Jeune (Amis, Pairs extra-institution, Fratrie, Famille élargie).**

Relation/ Mobilisation d'un membre du réseau envers le jeune modifiées

Relation/ Mobilisation d'un jeune envers un membre de son réseau modifié

Tension, violence, rébellion d'un/de membre(s) du réseau envers le jeune

Tension, violence, rébellion entre le jeune et son réseau

Mutisme, Absence de communication d'un/de membre(s) du réseau envers le jeune

Mutisme, Absence de communication du jeune envers son réseau

Confusions, manques de clarté au sein du réseau du jeune

## Mise à l'ordre du jour – Prise de notes – Suivi des décisions d'équipe

### CLAUDE / EQUIPE EDUCATEURS / AAA REUNIONS

#### 1. Mise à l'ordre du jour

Afin de mettre un sujet à l'ordre du jour, le travailleur utilise l'ordre du jour collaboratif, en ligne sur Plat'com.

Le travailleur note son prénom, le sujet et l'objet de décision ainsi que le temps nécessaire, à l'endroit adéquat dans le canevas d'ordre du jour.

La réunion débute par la lecture et la validation de l'ordre du jour collaboratif, sauf URGENCES.

#### 2. Prise de note en réunion

##### Qui note ?

La prise de notes en réunion s'effectue par les participants à la réunion (hormis les travailleurs prenant la réunion en main) à tour de rôle selon l'ordre établi ci-dessous :

**Ordre à définir chaque année en début d'année**

##### Comment note-t-on ?

**Sauf décision contraire en début de réunion et selon le contexte chaque fois que cela est jugé nécessaire par l'équipe**, nous notons uniquement les décisions prises par l'équipe et informations de service par et pour l'équipe en spécifiant :

- QUI (Equipe / Travailleur(s)) ?
- QUOI ?
- QUAND ?

Le travailleur qui prend note remplit la version numérique de l'ordre du jour et l'enregistre « XX XX XXXX – CR » dans EQUIPE / EDUCATEURS / REUNIONS / 20XX / MOIS en cours »

J - M – 20XX –CR

Le travailleur qui prend note imprime le CR de décisions et le dispose dans la farde REUNIONS au bureau des éducateurs.

### **3. Lecture des CR de décisions**

Le travailleur absent à la réunion consulte et paraphe le compte-rendu de décisions au début de sa première prestation suivant la réunion manquée.

Chaque travailleur relit et paraphe le Compte-rendu de décisions en prenant son service après la réunion hebdomadaire, obligatoirement avant la prochaine réunion.

### **4. Suivi des décisions**

En début de réunion, le Compte-rendu de décisions est relu pour validation du suivi des décisions prises et échéances + report/ajouts/amendements si décisions non tenues, modifiées ou à remettre sur la table de l'équipe.

### **5. Controverses**

Les commentaires, critiques, observations, interrogations et autres remarques liés aux réunions (ordre du jour, compte-rendu et autres outils) sont adressées dès que possible à l'équipe.



## Ordre du jour collaboratif

Ordre du jour collaboratif XX MOIS 20XX			
Foyer l'Aubépine S.R.G			
QUI ?	QUOI ? 3 mots max	Pourquoi ? 1 mot max	TEMPS estimé ( en ' )
<b>Rouages :</b>			
- Suivi des décisions du XX mois 20XX			
<b>12h30:</b>			
<b>Temps équipe éducateurs</b>			
<b>Volet Equipe des EDUCATRICES.TEURS</b>			
	<i>Horaires et Planning :</i>	Coordination	15
	<i>Activités :</i>		
	<i>Vie quotidienne :</i>		
	<i>Demandes JEUNES :</i>		
	<i>Temps Collectifs JEUNES :</i>		
	<i>Suivi Scolaire :</i>		
	<i>Dispositifs/Expériences/Eval</i>		
	<i>Autres :</i>		
<b>13h30 Volet Equipe EDUCATIVE</b>			
	<i>Tour des jeunes :</i>		
	<i>Evolutions Programmes d'aide :</i> <i>- Nouveaux Accueils :</i>		
	<i>Projets/Expériences/Eval :</i>		
<b>PORTES OUVERTES</b>			
<b>INFOS ASSOCIATIVES - Externalités</b>			
<b>CONCERTATION SOCIALE</b>			
<b>EQUIPE - RELATIONS PROFESSIONNELLES</b>			
<b>TEMPS NECESSAIRE</b>			

## Activités extra-scolaires

**Sur base des besoins et demandes de l'enfant et avec le soutien professionnel de son éducateur référent, les projets d'activités extra-scolaires concernant les enfants pris en compte au Foyer l'Aubépine doivent respecter le cadre suivant :**

1. Tenir compte des activités favorisées ou existantes dans le milieu familial et des demandes et besoins du milieu familial.
2. Tenir compte des activités demandées par l'enfant, avec sa participation, et en accord avec les possibilités du Foyer l'Aubépine.
3. Faire partie intégrante du programme d'aide de l'enfant et s'inspirer à ce titre de son projet éducatif individualisé, sur base de l'expertise de son éducateur référent.
4. Etre communiqués à la Coordinatrice et à l'équipe d'éducateurs en réunion d'éducateurs, pour validation ou concertation si besoin (cfr échéances communiquées via les ordres du jour de réunions).

### **5. BALISE budgétaire :**

Les activités gratuites ou à moindres coûts sont priorisées.

Budget annuel pour une activité extra-scolaire = **à fixer collectivement / Jeune /par année scolaire**

Si le dépassement de cette balise budgétaire est nécessaire, les solutions suivantes sont envisageables :

- Demande par l'éducateur de dépasser le cadre financier, en réunion d'équipe et avec argumentation pédagogique.
- Paiement d'une partie du coût annuel, par l'enfant/famille/solutions alternatives externes
- Etc..

### **6. BALISE GEOGRAPHIE-ENVIRONNEMENT :**

- Le réseau Havelangeois est priorisé
- Si hors havelange :

Minimiser les impacts TEMPS pour le jeune et pour l'équipe / KM / Pollution

- Trajet autonome par le jeune
- Trajet groupé par le service
- Trajet effectué en solution mobilité la mieux-responsable possible (covoiturage , bénévole, tec, taxi social... )
- Trajet au départ ou en lien avec le milieu familial

**Tout projet d'activités sortant de ces balises demande simplement une mise à l'ordre du jour de la réunion d'éducateurs afin d'être validé ou pas.**

## Camps

### 0. Le projet de camp et les lunettes de l'Aubépine

Un camp à l'Aubépine ( = activité collective « hors du service » en période de congé scolaire) est un projet éducatif dont le SENS et les objectifs pour les jeunes doivent être communiqués clairement pour l'équipe, par écrit.

Le projet de camp correspond aux valeurs de l'ASBL, aux lunettes de l'Equipe et aux P.E.I des jeunes.

Le projet de camp est une base pour les demandes de subventions éventuelles.

Le projet de camp mentionne le nom du travailleur responsable du projet, ainsi que ceux des travailleurs/bénévoles souhaitant participer au camp.

### 1. Délais

Un projet de camp doit être proposé à l'équipe ( Réunion d'équipe ) :

- CAMP D'été : avant le 1<sup>er</sup> Janvier ( même timing que les congés des travailleurs)
- CAMP durant l'année : avant l'H6 qui couvre la période de camp

### 2. Budget

Le projet de camp mentionne clairement :

- Le budget nécessaire pour le réaliser.
- Les solutions proposées pour financer le projet.

### 3. Nombre de jeunes / intervenants

- Tout travailleur de l'équipe peut proposer un « projet-camp »
- Tout travailleur de l'équipe peut participer à un camp
- Un camp doit permettre l'accompagnement de l'ensemble des jeunes (ou d'un groupe-besoins de jeunes) accueillis au moment du camp.
- L'impact horaire d'un camp ne peut excéder la norme d'encadrement que nous pouvons soutenir ( = cfr H6 de base pour les éducateurs, H1 pour les autres )

## Clarté, transparence et cohérence des écrits

### **A. La question du sens des écrits**

Nous projetons de questionner le sens des écrits qui contribuent à la mise en place de l'aide pour le jeune, chaque fois que le professionnel, interne ou externe, le juge nécessaire.

### **B. La question du poids des écrits**

Nous projetons de mettre en œuvre les pratiques professionnelles relatives aux écrits en conscience du poids que les écrits ont et gardent, en ce compris au sein de l'histoire de vie du jeune, après son étape de vie liée à notre service.

### **C. Le respect et la prise en compte des cultures des familles par rapport à l'écrit et à la procédure**

Nous projetons d'accorder aux cultures des familles toute l'empathie et l'effort de compréhension qu'elles nécessitent, afin de faire de l'écrit et de nos pratiques de travail des outils empreints de ces cultures et respectant aux mieux leurs diversités, spécificités et particularités.

### **D. L'objectivité de l'écrit**

Nous projetons de nous demander si le sujet de l'aide se reconnaît dans les écrits élaborés à son propos, si d'autres personnes font le même constat que celui que nous écrivons et de ne pas faire de l'écrit un point de vue unique. Nous veillons à suivre une méthodologie qui nous garantit un maximum d'objectivité dans les écrits.

### **E. Le processus mis en place par les professionnels**

Nous projetons de faire du processus de travail lié aux écrits un processus disponible pour chacun, en expliquant chaque fois que nécessaire aux bénéficiaires de l'aide les acteurs, leurs rôles et leurs responsabilités dans la relation d'aide. Nous souhaitons que l'écrit prenne en compte et relève les capacités du jeune et des parents, le potentiel de la famille, reconnaisse leurs difficultés et utilise un langage compréhensible en évitant les jargons du métier.

### **F. L'accès des familles**

Nous projetons de faire, de l'échange et du partage avec les familles, les bases de toute information écrite visant à préciser la mise en place de l'aide au jeune. L'échange, d'abord oral, avec les familles doit précéder l'écrit et doit faire partie de la relation d'aide, dès le début du processus et tout au long de ce dernier. Nous affirmons par-là, d'abord, la nécessité de baser la relation d'aide sur la relation elle-même et sur les échanges oraux expliquant et cadrant cette aide -avec le jeune et sa famille-, sur l'accès et le partage des écrits, ensuite, par transparence et à la mesure des demandes des familles et de leurs modes d'expression et communication.

## Les étapes d'un écrit à l'Aubépine

**1. Temps divers, quotidiens, collectifs ou individuels avec le jeune**

**2. Temps de synthèse avec Bureau ( au moins un membre dans l'ordre :  
Coordinatrice, AS, Directeur ) et invitation du/de la délégué.e**

Objectif : Baliser le rapport pour collectiviser le travail et aller vers

- ↙ " Objectifs CRAPP : où en est le jeune, la famille, l'équipe "
- ↘ " Objectifs CRAPP : que proposent le jeune, la famille, l'équipe "

**3. Temps de rédaction par les référents , dans les balises :**

- Constat de faits, hors jugements
- Etat de la situation par rapport aux objectifs définis ( programme d'aide et pistes de travail de l'Equipe )
- Proposition d'objectifs et pistes de travail à venir : Crapp + Lunettes Aubépine
- Communication d'un avis, d'une POSITION actuelle et opposable de l'Equipe
- Prudence, nuances et respect des bénéficiaires, familles et partenaires
- Registre de langage adapté aux professionnels : simple, précis, correct et naturel
  - + compréhensible pour les jeunes et familles
- Style léger
- Présentation claire, logique et structurée

**4. Relectures AS + Direction ( A relire dans CLAUDE + Info aux relecteurs )**

**5. Modifications et/ou Validations des référents ( Dès que relecture faite )**

**6. Participation du jeune et de sa famille + écriture de leurs avis**

**7. Signatures + Envoi du rapport**

# Rédiger un rapport à l'Aubépine

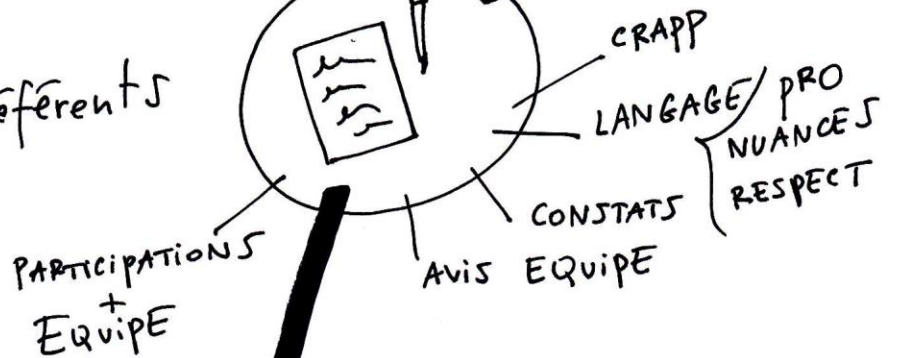
## Pratique professionnelle Aubépine 2.017

1. Avis du JEUNE

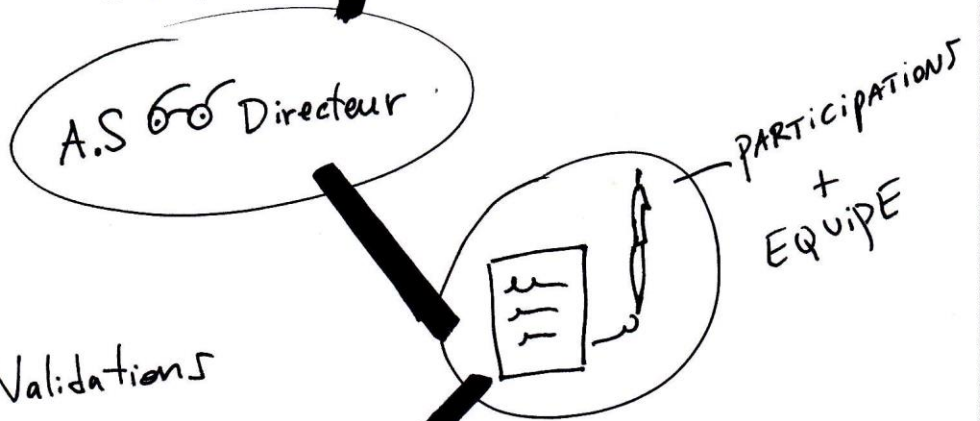


2. Synthèse en Equipe

3. Rédactions des Références

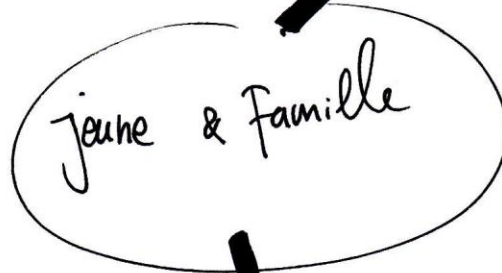


4. Relectures



5. Modifications & Validations

6. Avis sur l'écrit du jeune de la famille



7. Envoi



## Les types d'écrits

### 1. Rapport des deux mois

*Arrêté S.R.G, Article 4§2 : Le service adresse un rapport à l'instance de décision, dans un délai de deux mois qui suit la date du mandat. Ce rapport contient une analyse de la situation et les particularités de l'aide apportée.*

#### **Quand ?**

Le rapport des deux mois est envoyé à l'instance de décision, au maximum -hors autre demande de l'instance de décision concernée-, à la date d'accueil du Jeune + 2 mois.

Voir à ce propos l'échéancier des rapports écrits « R21 »

#### **Qui ?**

*Le rapport des deux mois est réalisé par les Educateurs référents et le Bureau, pour l'équipe.*

#### **Forme**

Le rapport des deux mois est réalisé selon le canevas « Rapport des deux mois »

#### **Fond**

Le rapport des deux mois est réalisé selon la pratique professionnelle « RAPPORTS ECRITS - élaboration collective et relectures des rapports écrits, clarté, cohérence et transparence »

#### **Signatures**

Le rapport des deux mois est co-signé par les Educateurs référents, l'Assistante sociale et la Direction.

## 2. Rapports complémentaires : évolution - évaluation

*Arrêté S.R.G, Article 4§2 : Le service adresse un rapport complémentaire à l'autorité mandante au moins tous les 6 mois.*

### **Quand ?**

Les rapports complémentaires sont envoyés à l'instance de décision, au maximum -hors autre demande de l'instance de décision concernée-, à la date d'accueil du Jeune + 6 mois. Et ensuite, tous les 6 mois. Selon l'échéancier « R21 »

### **Qui ?**

Les rapports complémentaires sont réalisés par les Educateurs référents et le Bureau, pour l'équipe.

### **Forme**

Selon le canevas « Rapports complémentaires- évolution ou évaluation »

### **Fond**

- **Rapport d'évolution complémentaire** (chaque 6 mois) : ce travail s'intéresse à l'évaluation biannuelle des objectifs de travail, les réoriente ou les reprecise pour qu'ils gardent une pertinence et qu'ils soient « réalistement travaillables » avec les familles.
- **Rapport d'évaluation du programme d'aide** (chaque fois que l'instance de décision ou l'équipe éducative le demande) : ce travail s'intéresse à l'évaluation des objectifs de travail, les réoriente ou les reprecise pour qu'ils gardent une pertinence et qu'ils soient « réalistement travaillables » avec les familles, chaque fois que jugé nécessaire par les professionnels, internes ou externes.

Selon la pratique « élaboration collective et relectures des rapports écrits »

### **Signatures**

- ➔ Les rapports complémentaires sont co-signés par : les Educateurs référents, l'Assistante sociale et la Direction.



### 3. Rapport circonstancié – Rapport circonstancié pour évènement grave

#### **Quand ?**

Un rapport circonstancié est élaboré, suite à la décision professionnelle de l'éducateur en prestation, à la demande de l'équipe éducative ou de la direction, chaque fois qu'un évènement, un imprévu, un accident ou une observation éducative est jugée devoir être consignée par écrit et transmise aux personnes concernées par le programme d'aide.

#### **Qui ?**

La rédaction du rapport est une obligation qui incombe à l'éducateur en prestation au moment de la circonstance, en collaboration avec le bureau. L'obligation relève du bureau si le personnel technique ou administratif est impliqué de quelque manière que ce soit.

#### **Envoi - Signature**

La direction arbitre la nécessité d'envoyer le rapport au mandant.

La direction co-signe le rapport circonstancié avec les éducateurs et/ou travailleurs compétents.

#### **Evènement grave**

La direction arbitre la notion d'évènement grave. Dans ce cas précis, le rapport circonstancié est envoyé également à la DGAJ, à l'adresse de la Direction Générale et à l'attention de l'inspection pédagogique.

#### **Forme**

Le rapport est rédigé selon le canevas « Rapport circonstancié – S.R.G Foyer l'Aubépine »

#### **Fond**

Le rapport doit permettre de comprendre :

- ce qui s'est réellement passé ?
- qui a fait quoi (ou qui n'a pas fait quoi) ?
- comment, en quel lieu, dans quelles circonstances et quelles conditions de travail ?
- en présence de qui ?
- les réactions suscitées ?
- quelles ont été les conséquences apparentes de l'évènement ?

Le rapport doit indiquer aussi :

- les mesures éducatives qui ont été prises, par qui et à quel moment, à la suite de l'évènement ?
- les pistes éducatives en construction par l'équipe et le(s) jeune(s) concerné(s) suite à l'évènement ?

Ce rapport doit être clair, concis, précis, complet, objectif (des faits, rien que des faits, sans jugement de valeur) et doit être rédigé très rapidement après les faits pour éviter les déperditions d'informations et les « flous ».

Si des contradictions apparaissent dans les témoignages relatifs à l'évènement, il convient d'en faire état.

## Plat'Com : balises d'utilisation

### **Objectifs :**

Plat'com est une plateforme de communication d'équipe. Son utilisation à l'Aubépine poursuit les objectifs suivants :

### **OUTIL**

1. Utiliser, entre autres, le média numérique pour exprimer les observations professionnelles.

### **TEMPS**

2. Limiter le temps passé sur les écrans et claviers, au profit du temps accordé aux jeunes et à leurs familles (en utilisant un outil professionnalisé, adapté et sur mesure).

### **EQUIPE et POSITIONNEMENT**

3. Utiliser les opportunités des outils numériques pour améliorer nos observations et positionnements d'équipe (tri, classement, recherches, mémoire externe, analyse et relevé d'observations).

### **QUALITE**

4. De façon indirecte, mais essentielle, Plat'com est un outil que nous souhaitons utiliser pour consolider le temps, le soin, les idées et activités à vivre avec les jeunes.

## Utilisation pratique

- **Prise de fonction**

- A. Accorder temps et soin aux relations avec les jeunes et les collègues.
- B. Uniquement pour les éducateurs et équipe technique : consulter le planning papier.
- C. Se loguer sur Plat'com + Voir les messages reçus à son nom.
- D. Terminer ou relayer (modifier le destinataire) les tâches reçues.

- **En cours de prestation**

- Noter sur Plat'com les observations liées au travail d'accompagnement des jeunes.
  - ➔ Plat'com est un outil qui nous permet que les observations, ainsi que les activités quotidiennes, soient continuellement inspectables et donnent à notre service la possibilité de produire la preuve de son action collective (= de son agrément, = de notre travail).
  - ➔ A ce niveau, la contrainte minimale pour un éducateur est de relever les observations « COQ JEUNES », en un message ou en des messages bénéficiaires en cours de prestations.
- Encoder les rendez-vous (+ prise en charge des rendez-vous) fixés relativement aux programmes d'aide des jeunes.
- Utiliser Plat'com comme tiers d'équipe pour confirmer, clarifier ou s'informer d'une position d'équipe.

- **Fin de prestation**

- A. Se dé-loguer de Plat'com

## Limites d'accès et déontologie

### Ce que nous ne souhaitons pas que Plat'com soit pour nous :

- Un lieu de débats d'opinions.
- Un outil qui limite le temps d'intervention avec les jeunes.
- Un outil qui limite l'action des autres médias d'expression.
- Un outil qui limite les actions collectives.
- Un outil qui permet, plus facilement qu'en ouvrant une armoire fermée à clé d'obtenir des informations non liées à sa fonction et à son travail pour l'Aubépine.

### Limites des recherches d'informations "MESSAGES" sur Plat'com :

Les éducateurs et le bureau :

- Ont accès à l'ensemble des Messages / Tâches / RDV
- TAGS : tous
- BENEFICIAIRES : tous

L'équipe technique :

- A accès limité aux MESSAGES / Tâches
- > Tags : Réunion / Equipe / Projets / Technique / Divers
- > Bénéficiaires : pas d'accès

La secrétaire-comptable

- A accès limité aux Tags : Réunion / Equipe / Projets / Finances / Divers
- Bénéficiaires : tous

+ peut consulter et éditer l'ensemble des rendez-vous des bénéficiaires et de l'équipe

## Petites tactiques d'équipe « Plat'com »

### Nous projetons de :

Emettre des messages courts, avec Tags - Bénéficiaires - Destinataires précisés et mesurés.

Essayer que le temps passé sur l'ordinateur soit insignifiant par rapport au temps passé avec le groupe de jeunes.

Garder à l'esprit le « FAIRE », le « DIRE ». Rester hors de la matrice.

Nous essayons d'éviter : « Je l'ai noté sur Plat'com, C'est noté sur Plat'com, etc. », tout comme nous essayons d'éviter aux jeunes de faire, de Plat'com, la référence de l'intervention collective.

Nous privilégions le FAIRE, le sens PRATIQUE.

Nous préférons faire référence à l'EQUIPE, plutôt qu'à PLAT'COM.

Faire un rapport à l'AUBEPINE =

1. Temps de synthèse « Référents-Bureau-Délégué(e) »
2. Recherche Plat'com pour « relever des observations bénéficiaire »
3. Focus pistes de travail et position d'équipe (à l'OJ de la réunion)

Faire une réunion à l'AUBEPINE :

1. Mettre à l'ordre du jour, via Plat'com.
2. Prendre la main, en réunion, par rapport au point soulevé.
3. Donner suite à la réunion d'équipe et à la position collective.

Produire un travail de qualité à l'AUBEPINE :

1. **Prendre le temps de vivre, faire, construire, rêver** avec les jeunes dans le cadre des programmes d'aide et des positions d'équipe.
2. Consigner ce qui a été vécu et fait, via Plat'com, uniquement durant les prestations prévues par l'horaire collectif H6.

## Collaborations écrites avec les services mandants

→ **RDV D'ACCUEIL** : Bureau, selon la procédure d'accueil

→ **RDV ANNUEL + RDV EVALUATION ( MAIL , TELEPHONE )**

QUI **ORGANISE** LE RDV ?--> Référent + Délégué.e en concertation

QUI **PARTICIPE** ? --> Référent + Bureau

QUI **RECEPTIONNE** ? --> Secrétariat + Courrier sur case Coordinatrice

QUI **ENCODE** ? --> RDV par Coordinatrice (dépose le courrier avec mention « encodé» sur case)

QUI **CLASSE** ? --> Référent, dans DOSSIER JEUNE

→ **DEMANDE ACCORD (ECRIT par MAIL ou FAX)**

QUI **REDIGE** LA DEMANDE ?--> Référent (+ EQUIPE si HDTM)

QUI **SIGNE** ? --> Référent + Coordinatrice (+ DIRECTION si HDTM)

QUI **ENVOIE** ? --> Référent (relais : Bureau)

QUI **RECEPTIONNE** ? --> Secrétariat + Courrier sur case Coordinatrice

QUI **ENCODE** ? --> RDV par Coordinatrice (dépose le courrier avec mention « encodé» sur case)

QUI **CLASSE** ? --> Référent, dans DOSSIER JEUNE

→ **NOTE D'INFORMATIONS (ECRIT par MAIL ou FAX)**

QUI **REDIGE** LA NOTE ?--> Référent + Equipe

QUI **SIGNE** ? --> Référent + Coordinatrice

QUI **ENVOIE** ? --> Référent (relais : Bureau)

QUI **RECEPTIONNE** ? --> Secrétariat + Courrier sur case Coordinatrice

QUI **ENCODE** ? --> RDV par Coordinatrice (dépose le courrier avec mention « encodé» sur case)

QUI **CLASSE** ? --> Référent, dans DOSSIER JEUNE

**→ NOTE D'INFORMATIONS CIRCONSTANCIEES (ECRIT PAR MAIL OU FAX)**

QUI **REDIGE** LA NOTE ?--> L'éducateur-trice concerné.e

QUI **SIGNE** ? --> L'éducateur-trice concerné.e + Bureau

QUI **ENVOIE** ? --> L'éducateur-tice concernée (relais : Bureau)

QUI **RECEPTIONNE** ? --> Secrétariat + Courrier sur case Coordinatrice

QUI **ENCODE** ? --> RDV par Coordinatrice (dépose le courrier avec mention « encodé» sur case)

QUI **CLASSE** ? --> Référent, dans DOSSIER JEUNE

## Qui est là ?

### OBJECTIF :

**Définir et garantir un endroit unique, actualisé quotidiennement, donnant à voir en un coup d'oeil le nombre d'enfants présents dans la maison, à destination prioritaire du Service Technique, et pour tout professionnel ayant besoin de l'information « Qui est là aujourd'hui ? » rapidement.**

### REMARQUES :

- Tableau d'info disponible à la lecture de tout professionnel du Foyer l'Aubépine, sans restriction déontologique.
- Localisation : dans le bureau des éducateurs

### Qui fait quoi ?

L'éducateur de nuit

- Changer la date du jour
- Placer dans la case « Nous sommes au foyer » tous les enfants qui seront au foyer le lendemain
- Placer dans la case « Nous ne sommes pas au foyer » tous les enfants qui ne seront pas au foyer le lendemain
- + indiquer l'heure/jour de départ
- + indiquer l'heure/jour de retour

EN SE REFERANT aux infos had hoc = Planning hebdomadaire papier

**L'équipe** veille à toujours consigner les dates, heures, moyens et raisons de journées passées hors du foyer par les enfants, sur Plat'com (RDV) pour faciliter la tâche quotidienne de l'éducateur de nuit.

**Les référents** : veillent à ce que chaque jeune, dès l'accueil, bénéficie d'un stickers pour le tableau « Qui est là ? »

**La cuisinière** (et toute personne qui doit savoir rapidement combien d'enfants sont présents un jour donné) : consulte au besoin ce tableau d'infos.



## Se former à l'Aubépine : formations externes \*

*\* Une formation externe est un processus de formation initié par un service extérieur au nôtre.*

*En référence aux CCT régissant le droit et le soutien à la formation dans le secteur AAJ (CCT 07/10/2009, 24/01/2011, 02/05/2011)*

### **1. Les formations obligatoires**

Tout travailleur engagé au moins à mi-temps, nouveau dans le secteur de l'Aide à la Jeunesse, est tenu de participer dans les meilleurs délais, et, à défaut, dans la première année d'engagement, au module de formation de base mis en place dans le cadre du plan de formation de l'Aide à la Jeunesse, organisé par les services de formation agréés et relatif à sa fonction.

Cette obligation s'impose pour toutes les fonctions relatives à l'accompagnement des jeunes pris en compte ou en relation avec ceux-ci.

### **2. Le plan de formation du service**

Sur base du projet éducatif en évaluation permanente, des évaluations de fonctionnement et des demandes des travailleurs, le service prévoit annuellement un plan de formation pour l'ensemble des travailleurs occupés.

Ce plan de formation est construit en équipe et validé en conseil éducatif annuel.

Le plan de formation comporte une dimension collective sur laquelle les dimensions individuelles viennent se greffer.

### **3. La prise en compte horaire des formations**

La participation des travailleurs aux modules de formation est assimilée à des prestations effectives. Ces prestations débutent au départ du lieu de service et se clôturent au retour au lieu de service.

Dans le cas d'un déplacement demandé avec le véhicule personnel, la prestation débute au départ du domicile et se clôture au retour au domicile.

#### **4. Les frais de déplacement (CF procédure Frais de déplacements et missions)**

Les déplacements sont planifiés et pris en compte par le service :

- Utilisation du véhicule de service
- Défraiement du trajet mission « domicile-formation-domicile »

#### **5. La subvention AAJ – Procédure interne**

Le travailleur participant à une formation comprise dans la Plan global de formation du secteur de l'Aide à la Jeunesse veille à transmettre au secrétariat, au retour de formation, son attestation de présence au module de formation.

L'envoi par le service, annuellement, des attestations officielles de présence en formation donne droit à une indemnité à recevoir pour le service

#### **6. Le partage des formations**

Le travailleur participant à une formation liée au plan de formation du service veille à mettre à l'ordre du jour un « partage de sa formation » pour l'équipe, afin de permettre l'apprentissage de l'organisation, au fil des formations collectives et individuelles.

## Se former à l'Aubépine : formations internes\*

\* Une formation interne est, à l'Aubépine, une formation co-initiée par notre service, par l'intermédiaire d'une collaboration, d'un partenariat et/ou du travail d'un réseau auquel notre organisation prend part.

**Prise en compte horaire des temps de formations collectives et co-organisées par le SRG Foyer l'Aubépine, par l'ouverture, la convivialité et la rencontre avec d'autres services accompagnant des jeunes et/ou producteurs de plus-values sociétales**

Dans une direction - validée par le P.O de l'ASBL - d'ouverture, de décloisonnement de ses pratiques, d'intersectorialité, d'apprentissages et d'améliorations permanentes, collectives et productives d'intérêt pour les jeunes et de qualité pour nos travaux,

notre équipe est régulièrement mobilisée pour construire et participer à des temps de formations ayant des modalités dynamiques et diverses.

Pour les formations organisées par des services extérieurs, la pratique professionnelle "OFF P.P. formations externes" est applicable.

Pour les formations organisées ou co-organisées par notre service, nous nous accordons sur la prise en compte horaire suivante, résultant d'un accord collectif validé en Novembre 2019 :

**Horaires fixes** : La formation interne est valorisable (en heures de travail) de son début à sa fin **pour les travailleurs dont l'horaire fixe contractualisé englobe les heures de formation interne.**

**Horaires variables – ou horaires fixes participant à une formation interne prévue hors de son horaire fixe**: La formation interne est valorisable ( en heures de travail) pour un nombre d'heures ( minimum 3) défini ensemble pour chaque formation et consigné dans un compte-rendu de réunion d'équipe.

**Les travailleurs (variables ou fixes) membres de Groupes de travail préparatoires** suite à une décision d'équipe, valorisent intégralement les heures de travail liées à leurs travaux.